1 INTRODUÇÃO

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria em conformidade com a Resolução nº 4.860/20. De acordo com essa resolução, a ouvidoria foi instituída para atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição e para atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A COOPERFEMSA é uma Cooperativa fechada, classificada no segmento S5, optante pelo regime prudencial simplificado, de capital e empréstimos, compostos apenas por pessoa física e opera principalmente com crédito pessoal consignado em folha de pagamento. Portanto a estrutura da ouvidoria é compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da COOPERFEMSA.

Os canais de comunicação da Ouvidoria são amplamente divulgados aos cooperados, em especial através dos seguintes meios: site, guia do cooperado, formulários, quadros de aviso, extratos e contratos de empréstimo.

A Ouvidoria tem como finalidade representar o cooperado em defesa de seus interesses junto à Cooperativa. Esgotadas as possibilidades de resolução da questão apresentada por meio dos canais de atendimento da Cooperativa, o cooperado deverá recorrer a Ouvidoria pelo telefone: 0800 111 9124 (atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana), pelo Whatsapp: 51 9691-0871 ou site: https://speaksafely.com/fncc para

registro da sua solicitação, dúvida, reclamação, elogio e sugestão para melhoria dos produtos e serviços.

2 TERCEIRIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Conforme previsto na Resolução nº 4.860/20, a COOPERFEMSA terceiriza o atendimento da Ouvidoria, o serviço é prestado pela Federação Nacional da Cooperativas de Crédito (FNCC), da qual a Cooperativa é federada, por meio da empresa Safe Report Ltda (Speaksafely). São observadas as determinações contidas na resolução mencionada e demais normativos editados pelo Banco Central do Brasil (BACEN), bem como o que estabelecem este manual e o Estatuto Social.

A Speaksafely possui sistema de informações e de controle para gerenciamento dos atendimentos realizados pela Ouvidoria como registro do histórico, das informações utilizadas na análise e providências realizadas e controle do prazo de resposta. O sistema inclusive gera os relatórios e informações a serem disponibilizados para auditorias, órgãos da Administração da Cooperativa e para o Banco Central do Brasil. O Manual de Ouvidoria da FNCC consta no Anexo I deste documento.

A COOPERFEMSA é responsável pela elaboração e envio dos relatórios ao BACEN.

3 ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO

Cabe ser ressaltado que toda e qualquer manifestação do usuário perante o Ouvidor recebe o nome de reclamação, ainda que a mesma tenha outra natureza, inclusive elogios.

O contato do usuário com o Ouvidor será realizado através do telefone 0800 111 9124, WhatsApp 51 9691-0871 ou site https://speaksafely.com/fncc, sendo certo que o Ouvidor registrará a reclamação no sistema, onde constará o nome do reclamante, a data e o horário do contato e um resumo da reclamação. O reclamante receberá imediatamente um número de protocolo, o qual será utilizado sempre que entrar em contato com a Ouvidoria para tratar da reclamação. O reclamante poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo. E o atendimento será gravado conforme determinado na Resolução nº 4.860/20 e permanecerá a disposição do Banco Central do Brasil por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Caberá ao Ouvidor, recebida a reclamação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo da Ouvidoria, conferindo ao mesmo um prazo para a solução, não superior a dez dias úteis. O Ouvidor somente poderá gerar um número de protocolo, após certificar-se de que não houve solução para a reclamação do cooperado através dos canais de atendimento primário da Cooperativa.

4 RELATÓRIOS

A Ouvidoria emitirá relatórios quantitativos e qualitativos com informações de datas, históricos, estatísticas e pessoas envolvidas versus incidência. A Ouvidoria também emitirá relatórios qualitativos, expondo a natureza das reclamações, o nível de criticidade (pontual ou sistêmica), solução desejada versus solução obtida.

Tais relatórios serão encaminhados a Diretoria Executiva da Cooperativa e à auditoria interna.

Os relatórios e pareceres serão gerados semestralmente relativos às datas bases 30/06 e 31/12, ainda que não haja intercorrências durante o período de referência, ou quando da ocorrência de fato relevante e somente serão encaminhados ao Banco Central quando enquadrados nos critérios definidos pelo próprio Banco, conforme normativos expedidos.

Entendem-se como fato relevante as reclamações recebidas na Ouvidoria que envolva denúncia de fraude, roubo, injúria, calúnia, difamação, má fé, e outras que configurem denúncias graves e que devem ser de conhecimento imediato da Diretoria Executiva.

Os referidos relatórios são de responsabilidade do diretor indicado como responsável pela Ouvidoria.

Os relatórios, a documentação relativa aos atendimentos realizados e a gravação telefônica do atendimento serão arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.

5 DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor poderá ser destituído pela Diretoria Executiva, além dos motivos previstos no estatuto social, nas seguintes condições: falta de comprometimento no desempenho das funções, prática de atos que extrapolem suas competências, conduta ética incompatível com a dignidade da função, dentre outras condições que mereçam análise pelo conselho.

6 DIRETRIZES

Devem ser observadas as diretrizes da Ouvidoria constantes do Estatuto Social.

7 DISPOSIÇÕES GERAIS

O diretor responsável pela Ouvidoria é o Sr. Mario Cesar Schafaschek.

ANEXO I - MANUAL DE OUVIDORIA FNCC

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 1
2 TERCEIRIZAÇÃO DO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 2
3 ATENDIMENTO/RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO 2
4 RELATÓRIOS 3
5 DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR 4
6 DIRETRIZES 4
7 DISPOSIÇÕES GERAIS 5
1. OBJETIVO 4
2. APLICABILIDADE 4
3. CONCEITOS 4
4. COMPONENTES E ESTRUTURA DO CANAL DE OUVIDORIA 4
4.1 ATRIBUIÇÕES DA DIRETORIA DA FNCC 4
4.2. ÁREA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA 5
4.3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR 5
4.3.1. ALTERAÇÃO DO OUVIDOR 5
4.4. ATRIBUIÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇO 6
4.5. ATRIBUIÇÕES DAS ASSOCIADAS 6
5. DEFINIÇÃO DE OUVIDORIA 8
5.1. PROCESSOS DA OUVIDORIA 9
5.1.1. ALTERAÇÃO ESTATUTÁRIA 9
5.1.2. CANAIS DE ACESSOS 10
5.1.3. OCORRÊNCIA RELEVANTE 10
5.1.4. ORIENTAÇÕES DE ACESSO AO NOVO SISTEMA 10
5.2. CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES 10
5.3. LIMITES PARA ATUAÇÃO DO OUVIDOR 12
6. MONITORAMENTO 12
7. SIGILO 12
8. RELATÓRIOS 12
9. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS) 13
10. PERIODICIDADE DE REVISÃO 13
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS 13
12. APROVAÇÃO 13
13. FLUXOGRAMA DO PROCESSO 14
14. ANEXOS E MODELOS 14
15. REFERÊNCIAS NORMATIVAS 14
16. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES 15

1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo atender às instruções apresentadas nos normativos do Banco Central do Brasil (BCB) e Conselho Monetário Nacional (CMN) sobre o tema Ouvidoria.

2. APLICABILIDADE

Participam do sistema de Ouvidoria as associadas por meio de adesão ao convênio firmado de prestação de serviço e Termo de Compromisso **(Anexo I)** para utilização deste Manual do Canal de Ouvidoria, que deverá ser aprovado e registrado em ata de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria).
Uma vez aprovado o Termo de Compromisso pela associada, este documento fará parte do processo interno da associada, não sendo necessária sua confecção e inclusão de logomarca.

3. CONCEITOS

Para este Manual do Canal de Ouvidoria definimos:

a) Ouvidoria: software utilizado pela FNCC, para registro das demandas de Ouvidoria, canal de comunicação disponibilizado aos associados;

b) Ouvidor: pessoa certificada, nomeada e preparada para cumprir as exigências, exercer a função e responsável por receber e investigar queixas ou estabelecer a comunicação entre a associada e os seus associados.

4. COMPONENTES E ESTRUTURA DO CANAL DE OUVIDORIA

A estrutura do Canal de Ouvidoria é composta por:

a) Diretoria da FNCC;
b) Área Administrativa e Financeira;
c) Ouvidor – FNCC;
d) Prestador de Serviço;
e) Associadas.

4.1 ATRIBUIÇÕES DA DIRETORIA DA FNCC

A diretoria tem como atribuições:

a) nomear o Ouvidor devidamente certificado por entidade reconhecida e capacidade técnica, cujo exame de certificação abranja no mínimo temas relacionados à ética, aos direitos e defesa do consumidor e à mediação de conflitos;

b) registrar em ata de reunião da Diretoria a nomeação do Ouvidor;

c) aprovar a contratação de sistema de Ouvidoria quando avaliados e proposto pela Area Administrativa e Financeira.

4.2. ÁREA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

a) encaminhar para a associada informações necessárias para o cadastramento do Ouvidor, exemplos: nome completo, Cadastro de Pessoa Física (CPF), certificados, bem como este manual;

b) manter os certificados do Ouvidor arquivados em dossiê específico para verificação;

c) propor atualização periódica aos integrantes da Ouvidoria;

d) disponibilizar as associadas o sistema de Ouvidoria que mantenha controle atualizado das reclamações recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos associados e usuários de produtos e serviços;

e) manter arquivado pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, todas as informações e documentações sobre a manifestação de Ouvidoria contados da data da protocolização da ocorrência;

f) manter sigilo sobre as informações prestadas entre o reclamante e a associada.

4.3. ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR

O Ouvidor tem como atribuições:

a) acompanhar os registros que não foram tratados em tempo hábil pelas associadas instrui-las quanto as tratativas dos relatos;

b) atualizar a certificação anualmente;

c) assinar o relatório semestral encaminhados pelas associadas.

4.3.1. ALTERAÇÃO DO OUVIDOR

A FNCC tem como atribuições comunicar as associadas em caso de mudança do Ouvidor, o qual poderá ser substituído nas seguintes condições:

a) licença médica, superior a 30 dias;

b) licença maternidade;

c) desligamento;

d) outras situações identificadas pela gestão ou diretoria que possam impactar nas atividades da associada.

A alteração do Ouvidor deverá ser registrada em ata de reunião da Diretoria e divulgada as associadas para que sejam dadas as tratativas necessárias.

A comunicação de alteração do Ouvidor **deverá ocorrer até 30 dias antes da substituição**, exceto nos casos de desligamento ou licença médica no quadro de empregados da FNCC.

4.4. ATRIBUIÇÕES DO PRESTADOR DE SERVIÇO

O prestador de serviço tem como atribuições:

a) prestar serviços de atendimento ao Canal de Ouvidoria para associadas por meio da disponibilização do Sistema da Safereport pelo link https://speaksafely.com/fncc;

b) manter disponível Canal de Ouvidoria para acesso 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana conforme o contrato;

c) encaminhar as informações de registro do relato, sugestão ou reclamação, ao Ouvidor e respectiva associada para sua análise, averiguação e solução das situações apresentadas pelo usuário do Canal de Ouvidoria.

4.5. ATRIBUIÇÕES DAS ASSOCIADAS

As associadas têm como atribuições:

a) definir internamente o responsável pela execução dos processos relacionados a Ouvidoria;

b) aprovar em reunião do órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria) este manual;

c) assinar e registrar em ata de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria) o Termo de Compromisso **(Anexo I)** deste manual;

d) nomear o diretor responsável pela Ouvidoria por meio de registro em ata de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria);

e) cadastrar o diretor nomeado no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central (Unicad);

f) registrar em ata de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração, Diretoria Executiva ou Diretoria) e cadastrar no Unicad o Ouvidor designado pela FNCC;

g) providenciar a alteração estatutária em próxima Assembleia Geral Extraordinária (se necessário), conforme instruções deste manual;

h) dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como, de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização, garantindo o acesso gratuito dos associados e usuários de produtos e serviços ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, e disponibilizar o acesso gratuito ao Discagem Direta Grátis (DDG);

i) 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 associados e usuários dos produtos e serviços da cooperativa;

j) responder os registros de manifestações em prazo hábil, sendo que o prazo de resposta para as demandas não poderá ultrapassar 10 (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;

k) apresentar mensalmente em pauta de reunião do órgão de administração (Conselho de Administração. Diretoria Executiva ou Diretoria) as manifestações ocorridas;

l) elaborar o relatório semestral **(Modelo de Relatório Semestral de Ouvidoria – Anexo III)** na forma definida pelo BCB, nas datas bases de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada ocorrência relevante para revisão da auditoria externa e apreciação da auditoria interna contratada;

m) divulgar semestralmente, nos respectivos sítios eletrônicos na *internet*, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, inclusive os dados relativos à avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria **(Modelo de Relatório Semestral de Ouvidoria – Anexo III);**

n) manter à disposição do BCB pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos o relatório semestral e parecer sobre as atividades de Ouvidoria emitidas pela auditoria externa e interna;

o) prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

p) encaminhar resposta conclusiva para as demandas dos reclamantes até o prazo de 10 (dez) dias;

q) apresentar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas.

5. DEFINIÇÃO DE OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação que tem a missão de representar os associados com independência e imparcialidade, assegurar a defesa dos seus direitos contratuais e buscar soluções para as manifestações apresentadas, transformando-as em ferramentas para o aprimoramento dos processos internos e otimização das melhorias nos serviços prestados.

A Ouvidoria tem como premissas o registro, o tratamento, o encaminhamento de sugestões, solicitações, reclamações, elogios a fim de garantir a agilidade na resposta e nas soluções das questões apresentadas e cuidando para que os temas que possam trazer impactos para as associadas sejam direcionados adequadamente.

De acordo com BCB, a Ouvidoria tem por finalidade:

a) prestar atendimento em última instância as demandas dos associados e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da associada;

b) atuar como canal de comunicação entre a associada e os associados e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos;

c) informar ao órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria) da associada a respeito das atividades de Ouvidoria.

São considerados atendimento primário, o habitual realizado em quaisquer pontos ou canais de atendimento, incluídos os correspondentes no País e o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC).

As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

a) atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados e usuários de produtos e serviços;

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

c) encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

d) manter o órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria), informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los.

Ainda, o atendimento prestado pela Ouvidoria deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante.

O contato deve ser gravado, quando realizado por telefone, e quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivado a respectiva documentação.

O atendimento pode abranger excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário e as demandas encaminhadas pelo BCB, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

A Ouvidoria será devidamente divulgada nas dependências das associadas, em local e formato visível ao público, no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na *internet* e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir seus produtos e serviços. 8

5.1. PROCESSOS DA OUVIDORIA

Os procedimentos relacionados a Ouvidoria são segregados entre a FNCC, prestador de serviço e responsáveis nas associadas.

5.1.1. ALTERAÇÃO ESTATUTÁRIA

As associadas devem observar se os estatutos sociais contêm as seguintes informações:

a) atribuições da Ouvidoria;

b) critérios de designação e de destituição do Ouvidor e o tempo de duração de seu mandato;

c) compromisso expresso da instituição no sentido de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;

d) 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.

O modelo de texto para inclusão de Ouvidoria no Estatuto Social está no **Anexo II** deste manual.

5.1.2. CANAIS DE ACESSOS

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;

b) pelo WhatsApp: 55 51 9691-0871;

c) pela Internet: pelo endereço https://speaksafely.com/fncc no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço.

5.1.3. OCORRÊNCIA RELEVANTE

Considera-se ocorrência relevante aquela registrada e originada de reclamações de associados e usuários, que podem resultar em risco para a associada envolvendo:

a) violação do sigilo bancário;

b) comunicação indevida com evidência de que uma comunicação foi divulgada a grande contingente de associados e usuários;

5.1.4. ORIENTAÇÕES DE ACESSO AO NOVO SISTEMA

Nos anexos IV e V deste manual estão as orientações de acesso ao sistema de Canal de Ouvidoria:

a) Anexo IV - Como abrir um Relato;

b) Anexo V - Fluxo de Atendimento e Gestão.

5.2. CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

O padrão estabelecido pela Ouvidoria da FNCC para classificação das manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes seguem os critérios:

a) procedentes: são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado.

Pode-se entender também, procedente como sendo ***"aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação"***. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

b) improcedentes: caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações especificas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da associada, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

A questão da **procedência** ou **não** das reclamações tratada neste manual tem como objetivo ampliar e sistematizar o conhecimento sobre as características, as responsabilidades e limitações do Ouvidor, bem como contribuir para que as associadas tenham parâmetros vinculados à **procedência** ou **não** das manifestações.

As manifestações podem ser subdivididas em:

a) solucionadas: quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;

b) não solucionadas: quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

Os parâmetros para estabelecer de forma adequada os critérios de procedência:

a) observância às normas vigentes com relação ao atendimento ao associado;

b) os princípios e valores éticos e morais adotados pela associada;

c) as leis que constituem a proteção e defesa do consumidor.

Depois de confirmada a procedência, devem ser seguidos os seguintes passos:

a) a Ouvidoria deve ter posicionamento por escrito da área/ gestor responsável pelo assunto da manifestação;

b) a associada deve solicitar a correção necessária do respectivo processo de trabalho, e informar a Ouvidoria quais foram os processos adotados;

c) a associada deve levar o caso para conhecimento do órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria).

5.3. LIMITES PARA ATUAÇÃO DO OUVIDOR

O Ouvidor fica restrito às suas atribuições e dentro das competências que lhe foram atribuídas oficialmente pela Diretoria da FNCC.

O Ouvidor não tem poderes para desfazer ou mandar desfazer nada, ou seja, simplesmente deve atuar para incentivar as associadas a realizarem as mudanças necessárias.

Para evitar conflitos de interesse e preservar o princípio essencial de independência da Ouvidoria, cabe a ela a decisão final sobre a procedência ou não de uma manifestação.

A Ouvidoria tem uma importante função de ajudar no processo de mudança da cultura da associada e do associado, isto é o que se chama de aculturamento.

Ao analisar conflitos, dialogar com os gestores responsáveis na busca de solução permanente, vai implementando a cultura da reflexão para o respeito e equilíbrio nas relações, principalmente naquelas concernentes ao cooperativismo.

Independentemente de qual seja o critério adotado, o Ouvidor precisa utilizar de bom senso para identificar nas manifestações recebidas, a verdadeira mensagem nelas contida e, estar atento para propor à associada as eventuais mudanças necessárias para manter a satisfação e a confiança do associado e, consequentemente, a sustentabilidade do negócio.

6. MONITORAMENTO

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

7. SIGILO

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

8. RELATÓRIOS

Os relatórios de ouvidoria deverão:

a) ser elaborados semestralmente, respeitando as datas bases de 30 (trinta) de junho e 31 (trinta e um) de dezembro;

b) constar os dados extraídos do Sistema de Ouvidoria e deverá ser apresentado nos formatos quantitativo e qualitativo para o órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria);

c) ser aprovados pelo órgão de administração (Conselho de Administração / Diretoria Executiva / Diretoria) deverá ficar a à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo período de 05 (cinco) anos, bem como ser será publicado no sítio eletrônico da associada.

9. ATENDIMENTO A LEI Nº 13.709/2018 (LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS)

Todos os procedimentos e diretrizes desta política são realizados em conformidade com a Política Interna de Privacidade e Dados da FNCC, a qual dispõe sobre o tratamento de dados em observância a Lei nº 13.709/2018 (LGPD).

10. PERIODICIDADE DE REVISÃO

Este manual é elaborado e atualizado pela Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC) e por sugestões das associadas.

A responsabilidade pela atualização do fluxo operacional referente ao Canal de Ouvidoria é da Area Administrativa Financeira (FNCC).

Após identificada necessidade de alteração, a Área Administrativa Financeira (FNCC) encaminha as propostas para Área de Consultoria Técnica - Unidade de Normativos, para alteração deste manual e seus anexos e dar as devidas tratativas.

A revisão deste Manual de Canal de Ouvidoria seus anexos (I, II, III) deverá ocorrer sempre que mudar algum procedimento no fluxo operacional, em decorrências necessidade de melhorias identificadas ou decorrentes de mudanças regulatórias.

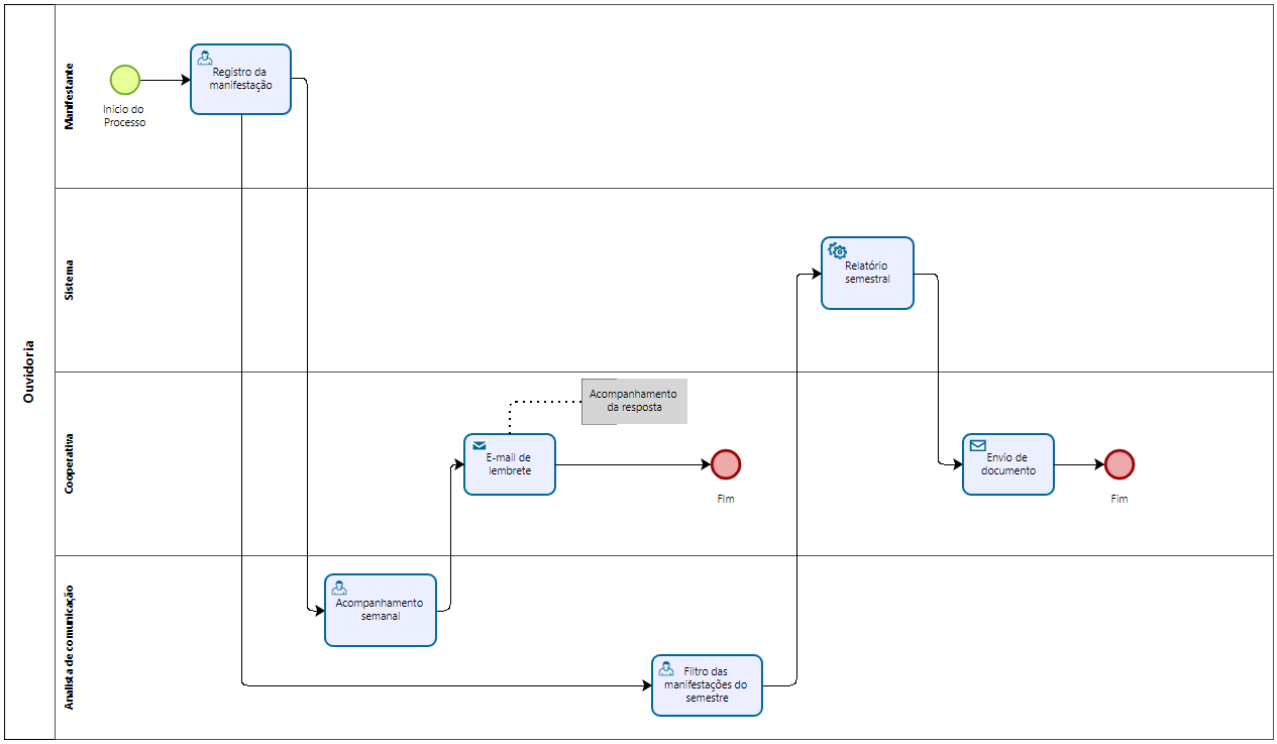
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Manual deve ser aplicado a todas às associadas a FNCC sendo que sua vigência será a partir da data de aprovação.

12. APROVAÇÃO

Este Manual do Canal de Ouvidoria foi aprovado pela Diretoria da FNCC em 21/8/2024 e passa a vigorar na data de sua publicação.

13. FLUXOGRAMA DO PROCESSO



14. ANEXOS E MODELOS

Item	Documento
Anexo I	Termo de Compromisso
Anexo II	Modelo de texto para inclusão de Ouvidoria no Estatuto Social
Anexo III	Modelo de Relatório Semestral de Ouvidoria
Anexo IV	Como abrir um Relato
Anexo V	Fluxo de Atendimento e Gestão

15. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Normativo	Data de Publicação	Epígrafe	Situação
Resolução CMN nº 3.477	26/07/2007	Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil	Revogada
Resolução CMN nº	25/03/2010	Dispõe sobre a instituição de componente organizacional de ouvidoria pelas	Revogada

3.489		instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.	
Circular Bacen nº 3.503	26/07/2010	Dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria nas instituições financeiras, nas demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil e nas administradoras de consórcio.	Revogada
Circular Bacen nº 3.778	30/12/2015	Altera a Circular nº 3.503, de 26 de julho de 2010, que dispõe sobre procedimentos complementares relativos ao funcionamento de componente organizacional de ouvidoria.	Revogada

16. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES

Versão	Data	Instrumento de atualização	Atualizações
01	26/7/2021	-	▪ Reformulação do manual em decorrência da alteração do Sistema Contato Seguro.
02	30/9/2021	-	▪ Atualização do papel timbrado; ▪ Revisão de redação; ▪ Inclusões: ▪ Item 4.5 – Interação de relatos no Canal de Ouvidoria; ▪ Item 4.5.1 – Interação Via Sistema; ▪ Interação via e-mail ou telefone;

			▪ Referência; ▪ Modelo de Relatório Semestral de Ouvidoria. ▪ Disponibilização dos anexos em formato “Word”
03	20/7/2022		Item 4.5. 3. Relatórios: inlcusão de tutorial de emissão de relatórios Ouvidoria no Sistema Contato Seguro. Inclusão no Anexo IV: Modelo de Planilha do Sistema Contato Seguro – Relatório de Ouvidoria
04	21/8/2024	Comunicado 054/2024 - FNCC	▪ Reformulação da redação e estrutura do manual; ▪ Alteração da nomenclatura de: “Manual de Procedimentos de Ouvidoria” para Manual do Canal de Ouvidoria”; ▪ Alteração devido a mudança do prestador de serviço.