

“MANUAL DE OUVIDORIA”

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS
DAS INDÚSTRIAS UNILEVER DO BRASIL**

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

SUMÁRIO

1.	IMPLANTAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
1.1.	DAS RESPONSABILIDADES DA COOPERATIVA.....	3
2.	ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/OUVIDOR.....	4
3.	VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES.....	5
4.	OCORRÊNCIA RELEVANTE.....	6
5.	RELATÓRIOS.....	6
6.	SIGILO.....	6
7.	RESPOSTA: FACILITAÇÃO, MEDIAÇÃO OU INVESTIGAÇÃO.....	6
8.	CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO.....	7
9.	MONITORAÇÃO E SEGUIMENTO.....	7
10.	POLÍTICA DA OUVIDORIA.....	7
11.	CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES.....	7
12.	LIMITES PARA ATUAÇÃO DO OUVIDOR.....	8
13.	CONCLUSÃO.....	9
14.	DISPOSIÇÕES FINAIS.....	9

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

1. IMPLANTAÇÃO E DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA

A ouvidoria será devidamente implantada nos termos das normativas editadas pelo Banco Central do Brasil e Conselho Monetário Nacional.

A ouvidoria será devidamente divulgada nas dependências da cooperativa, em local e formato visível ao público, no recinto das suas dependências, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet e nos demais canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição.

1.1. DAS RESPONSABILIDADES DA COOPERATIVA

A cooperativa deve:

- Aprovar em reunião da Diretoria o Manual de Procedimentos da Ouvidoria e registrar na respectiva ata;
- Nomear e cadastrar no SISBACEN – UNICAD os dados do diretor responsável pela ouvidoria e ouvidor designado pela Diretoria;
- Providenciar a alteração estatutária em próxima Assembleia Geral Extraordinária (se necessário), incluindo no estatuto social, de forma expressa, as informações pertinentes a Ouvidoria;

Dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, bem como de informações completas da sua finalidade e forma de utilização, garantindo o acesso gratuito dos clientes e usuários de produtos e serviços ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, e disponibilizar o acesso gratuito, sob o número **0800 042-0851** - Esse canal de registro de demandas está disponível de segunda a sexta-feira, em horário comercial.

- Registrar o telefone da ouvidoria nos contratos formalizados com os clientes, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos que se destinem aos clientes e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa;
- Responder os registros de manifestações em prazo hábil;
- Apresentar em pauta de reunião da Diretoria as manifestações ocorridas;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

- Elaborar o relatório semestral na forma definida pelo Banco Central do Brasil, nas datas base de 30 de junho e 31 de dezembro e sempre que identificada **ocorrência relevante** (vide item 4) para revisão da auditoria Cooperativa e apreciação da auditoria interna contratada;
- Arquivar em sua sede social, à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos o relatório semestral e parecer sobre as atividades de ouvidoria emitidas pela auditoria cooperativa e interna;

2. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/OUVIDOR

- Receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos clientes/associados sempre que não forem solucionadas pelo atendimento habitual e quaisquer outros pontos de atendimento relativos às atividades da Cooperativa, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados, com retorno aos interessados.
- Encaminhar às áreas internas as manifestações dos clientes, acompanhar as providências adotadas e garantir o retorno aos interessados. As demandas encaminhadas diretamente às áreas deverão ser tratadas pelas mesmas sem interferência da Ouvidoria, exceto quando houver solicitação explícita de uma das partes.
- Organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas dos clientes/associados, monitorar a partir delas, o desempenho da Cooperativa no cumprimento de suas finalidades (da sua missão).
- Apoiar tecnicamente e atuar com as áreas internas visando a solução dos problemas apontados pelos clientes.
- Produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e sugerir mudanças, tanto gerenciais como procedimentais, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas.
- Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação dos serviços prestados pela Cooperativa quando for o caso.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

- Encaminhar aos setores competentes pela sua apuração todas as denúncias, tão logo sejam recebidas.
- Guardar sigilo referente a informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções.
- O ouvidor se propõe à receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços das instituições referidas, que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado nas cooperativas filiadas, podendo reduzir a manifestação a termo, bem como manter sigilo sobre o nome do reclamante (a pedido); Prestar esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o número de protocolo e prazo previsto para resposta final, o qual não poderá ultrapassar quinze dias, contados da data da protocolização da ocorrência;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo estipulado no item anterior;
- Apresentar medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Semestralmente, elaborar e encaminhar ao diretor responsável pela ouvidoria, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições estabelecidas na Resolução CMN 4.860/20 de 23/10/2020.

3. VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

Uma vez cumpridas às formalidades de recebimento, caberá ao ouvidor verificar se a reclamação é pertinente, observando os seguintes critérios:

- a) Pertinência aos negócios, responsabilidade e finalidades da cooperativa;
- b) Bases pertinentes e específicas;
- c) Reclamação legítima, afastando todas aquelas que tenham 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 aceitas e rejeitadas deverá constar do relatório de ouvidoria.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

4. OCORRÊNCIA RELEVANTE

Considera-se ocorrência relevante aquela registrada e originada de reclamações de cooperados/clientes, que podem resultar em risco para a filiada, envolvendo:

- a) Violação do sigilo bancário;
- b) Comunicação indevida com evidência de que uma comunicação foi divulgada a grande contingente de cooperados/clientes;
- c) Prejuízos elevados;
- d) Danos para a imagem.

Na ocorrência dessas situações, o relatório de ouvidoria preparado pelo diretor responsável, por autorização da filiada, deverá ser encaminhado aos auditores internos e externos para avaliação.

5. RELATÓRIOS

Mensalmente a Ouvidoria deve preparar um relatório e encaminhar o mesmo à Diretoria.

Neste relatório a Ouvidoria relata o resumo das ações nas quais houve participação da Ouvidoria, demandas recebidas, registro quantitativo de denúncias e gráficos comparativos dos meses anteriores, quantidade de protocolos abertos e encerrados, ocorrências recebidas através de mensagens vindas do fale conosco, quantidade de ligações recebidas, gráfico demonstrativo dos assuntos que foram pertinentes X não pertinentes à Ouvidoria, sugestão para melhoria de processos e considerações finais do Ouvidor.

6. SIGILO

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

7. RESPOSTA: FACILITAÇÃO, MEDIAÇÃO OU INVESTIGAÇÃO

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;

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

- b) Conciliar ou mediar através da ouvidoria, ou de terceiros indicados pela ouvidoria;
- c) Investigar pela própria ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

8. CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO

O ouvidor poderá encerrar o procedimento quando considerar que houve uma solução satisfatória ou quando concluir que a investigação não surtirá efeitos.

9. MONITORAÇÃO E SEGUIMENTO

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

10. POLÍTICA DA OUVIDORIA

A questão da procedência ou não das reclamações foi tratada no presente documento. O objetivo da política é ampliar e sistematizar o conhecimento sobre as características, as responsabilidades e limitações dos ouvidores, bem como contribuir para que as singulares tenham parâmetros vinculados à procedência ou não das manifestações.

Diante do exposto e tendo em vista contribuir efetivamente com o tema da procedência ou não das manifestações, foram destacados a seguir alguns aspectos mais específicos e de fundamental importância para melhor entender à questão.

11. CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES

11.1. O padrão estabelecido pela ouvidoria para classificação das manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- I. **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.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

- II. **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas
 - III. 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 singular, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.
- 11.2. As manifestações podem ser subdivididas em:
- I. **Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
 - II. **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.
- 11.3. Parâmetros para estabelecer de forma adequada os critérios de procedência:
- I. Observância às normas vigentes com relação ao atendimento ao cooperado;
 - II. Os princípios e valores éticos e morais adotados pela cooperativa; e
 - III. As leis que constituem a proteção e defesa do consumidor.
- 11.4. Depois de confirmada a procedência, devem ser seguidos os seguintes passos:
- I. A ouvidoria deve colher posicionamento por escrito da área/ gestor responsável pelo assunto da manifestação;
 - II. A cooperativa deve solicitar a correção necessária do respectivo processo de trabalho, e informar a ouvidoria quais foram os processos adotados;
 - III. A ouvidoria deve informar o associado sobre as providências adotadas;
 - IV. Levar o caso para conhecimento da diretoria da cooperativa; e
 - V. Divulgar as mudanças eventualmente ocorridas, através de relatórios periódicos.

12. LIMITES PARA ATUAÇÃO DO OUVIDOR

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

O ouvidor não tem poderes para desfazer ou mandar desfazer nada. Ele simplesmente deve atuar para persuadir a Cooperativa a realizar as mudanças necessárias.

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

13. CONCLUSÃO

Para evitar conflito de interesse e não macular o necessário e fundamental princípio de independência da ouvidoria cabe a ela a decisão final quanto à procedência ou não de uma manifestação.

A ouvidoria tem uma importante função que é ajudar no processo de mudança da cultura da cooperativa e do associado, isto é o que se chama de aculturação. 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 cooperativa as eventuais mudanças necessárias para manter a satisfação e a confiança do associado e, conseqüentemente, a sustentabilidade do negócio.

14. DISPOSIÇÕES FINAIS

14.1 Aprovação Diretoria

Este Manual de Ouvidoria foi aprovada em reunião ordinária da Diretoria da Cooperativa em julho/2023.

Atenciosamente,

Valinhos, 24 de julho de 2023.

DIRETORIA:

LUIS DONIZETTI DIAS

Diretor Presidente

JULIANA ANDRETTA LOTIERO

Diretora Operacional

 (19) 3869-4696 (19) 3869-6884

 (19) 98886-6250 (19) 99624-2530 (19) 98911-9230 (19) 98267-6535

 Das 9h30 às 15h30  faleconosco@coopercredunilever.com.br

 Rua Antonio Carlos, 196 - Sala 44 - 4º Andar
Centro Valinhos - SP Cep: 13270-005

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados
das Indústrias Unilever do Brasil

MANUAL DE OUVIDORIA 24072023.pdf

Documento número #dfae28a9-487a-4869-8233-a17e16739f1a

Hash do documento original (SHA256): 0daa28c19a68b2c0f48550681c2072ab99a62f1232602877ddc526489b25ead6

Assinaturas



LUIS DONIZETTI DIAS

CPF: 137.395.368-37

Assinou como representante legal em 04 ago 2023 às 16:22:32



JULIANA ANDRETTA LOTIERSO

CPF: 382.361.528-98

Assinou como representante legal em 07 ago 2023 às 08:40:00

Log

- 04 ago 2023, 15:04:27 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 criou este documento número dfae28a9-487a-4869-8233-a17e16739f1a. Data limite para assinatura do documento: 03 de setembro de 2023 (15:03). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 04 ago 2023, 15:04:30 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: luis.d.dias77@gmail.com para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via Sms; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo LUIS DONIZETTI DIAS e Telefone celular *****7040, com hash prefixo f72787(...).
- 04 ago 2023, 15:04:30 Operador com email nilza@coopercredunilever.com.br na Conta 793dc1f9-f694-4c60-a4d5-25a6615b6099 adicionou à Lista de Assinatura: julianalotierso@gmail.com para assinar como representante legal, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via Sms; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo JULIANA ANDRETTA LOTIERSO e Telefone celular *****5225, com hash prefixo fffdc6(...).
- 04 ago 2023, 16:22:32 LUIS DONIZETTI DIAS assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via SMS *****7040, com hash prefixo f72787(...). CPF informado: 137.395.368-37. IP: 177.79.99.87. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -22.9770847 e longitude -46.9834414. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.559.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

-
- 07 ago 2023, 08:40:00 JULIANA ANDRETTA LOTIERSO assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via SMS *****5225, com hash prefixo ffdc6(...). CPF informado: 382.361.528-98. IP: 200.182.77.210, 136.226.62.249. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6750786 e longitude -46.670534. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.559.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 07 ago 2023, 08:40:01 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número dfae28a9-487a-4869-8233-a17e16739f1a.
-

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº dfae28a9-487a-4869-8233-a17e16739f1a, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.