

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Índice  
**Seção** :

Título	Capítulo	Seção	Item	Descrição
<b>2</b>				<b>Aspectos conceituais</b>
	<b>1</b>			<a href="#">Apresentação</a>
	<b>2</b>			<b>Aspectos gerais</b>
		1		<a href="#">Conceituação</a>
			1	<a href="#">Definição</a>
			2	<a href="#">Objetivo</a>
			3	<a href="#">Usuários</a>
		2		<a href="#">Princípios gerais da Ouvidoria</a>
			1	<a href="#">Transparência</a>
			2	<a href="#">Independência</a>
			3	<a href="#">Agilidade</a>
			4	<a href="#">Imparcialidade e isenção</a>
			5	<a href="#">Sigilo</a>
		3		<a href="#">Estrutura padrão e diagrama de funcionamento da Ouvidoria</a>
			1	<a href="#">Estrutura padrão da Ouvidoria nas cooperativas singulares</a>
			2	<a href="#">Diagrama de funcionamento da Ouvidoria</a>
		4		<a href="#">Responsável pela Ouvidoria</a>
		5		<a href="#">Atribuições da Ouvidoria</a>
		6		<a href="#">Requisitos para exercer a função de ouvidor</a>
		7		<a href="#">Responsabilidades do ouvidor</a>
		8		<a href="#">Alterações no Estatuto Social</a>
	<b>3</b>			<b>Canais de atendimento da cooperativa</b>
		1		<a href="#">Canais de atendimento a serem utilizados</a>
		2		<a href="#">Mecanismos de divulgação</a>
		3		<a href="#">Requisitos de acessibilidade</a>
			1	<a href="#">Público geral</a>
			2	<a href="#">Pessoas portadoras de necessidades especiais</a>
	<b>4</b>			<b>Capacitação dos integrantes da Ouvidoria</b>
		1		<a href="#">Exame de certificação</a>
			1	<a href="#">Temas mínimos para a certificação</a>
			2	<a href="#">Prazo para a certificação</a>
		2		<a href="#">Atualização do conhecimento dos ouvidores</a>

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Apresentação – 1

**Seção** :

---

Este título consolida os principais conceitos que dizem respeito à implementação do componente organizacional de ouvidoria nas cooperativas singulares do Sicoob, conforme determinado pelo Banco Central do Brasil, por meio de normatização específica sobre o assunto.

Contempla, ainda, este título, a descrição geral da estrutura de ouvidoria, os aspectos relacionados à divulgação dos canais de atendimento ao público usuário dos produtos e serviços da cooperativa, bem como informações relativas ao processo de capacitação dos integrantes da Ouvidoria.

Este manual pode ser aplicado pela cooperativa, independentemente de o serviço de prestação de atendimento e de assessoramento ser realizado por intermédio da Central a qual esteja associada.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Conceituação – 1

---

## **1. Definição**

A Ouvidoria é um canal direto, independente, de comunicação entre o cliente (que pode ser o consumidor, o cidadão, o associado) e a organização (instituição financeira, empresa, órgão público, entidade de classe).

A Ouvidoria atua no pós-atendimento e na mediação de conflitos entre o cliente e a instituição, por meio de atendimento personalizado, de forma a promover a satisfação do usuário.

Trata, principalmente, de assuntos que eventualmente possam causar transtorno ou dano aos clientes, à instituição, aos dirigentes e aos funcionários, assegurando pleno exercício dos direitos das partes envolvidas.

A Ouvidoria não substitui o serviço prestado pelos demais canais de atendimento oferecidos pela cooperativa.

A Ouvidoria deve agir de forma autônoma, imparcial e sigilosa, contribuindo para o aperfeiçoamento do relacionamento mantido com os usuários e dos processos internos da cooperativa.

## **2. Objetivo**

A Ouvidoria tem como objetivo:

- I. mediar o relacionamento entre o usuário dos produtos e serviços oferecidos e a administração da cooperativa;
- II. receber e registrar críticas, sugestões, dúvidas e reclamações relacionadas aos produtos fornecidos e aos serviços prestados pela cooperativa;
- III. acompanhar e cobrar o atendimento às demandas registradas, pelas áreas competentes da cooperativa;
- IV. monitorar o prazo para atendimento às demandas registradas;
- V. receber, de outras áreas da cooperativa, o atendimento às demandas; analisá-las; avaliar o conteúdo e a completude, solicitar complementos, se for o caso; e apresentar resposta oficial da cooperativa ao demandante;
- VI. interpretar as demandas e formular propostas de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, para efeito de evitar novas ocorrências;
- VII. elaborar relatórios semestrais sobre a atuação da Ouvidoria e sempre que detectados fatos relevantes;

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Conceituação – 1

---

- VIII. prestar informações tempestivas sobre a atuação da Ouvidoria à administração da cooperativa;
- IX. fazer com que os direitos dos usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa sejam respeitados.

### **3. Usuários**

A Ouvidoria pode ser utilizada para atender demandas de:

- I. associados;
- II. usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa;
- III. pessoas da comunidade local e regional; e
- IV. pessoas de outras comunidades.

A Ouvidoria não atende a solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Princípios gerais da Ouvidoria – 2

---

## **1. Transparência**

É fundamental que as atividades executadas pela Ouvidoria estejam pautadas no princípio da transparência.

Agir de forma transparente consiste em prestar informações corretas, comprováveis e suficientes, independentemente de denotarem aspectos positivos ou negativos da instituição.

A Ouvidoria pode, conforme o caso, informar sobre providências de aprimoramento de procedimentos que ocorrerem em função da demanda.

## **2. Independência**

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, bem como independência para que apresente respostas corretas e adequadas às demandas recebidas.

Essa prerrogativa deve estar assegurada por meio de estatuto social e de regimento interno.

Não obstante a grande independência conferida, o ocupante do cargo de ouvidor deve estar alinhado com os objetivos estatutários e estratégicos da cooperativa.

## **3. Agilidade**

Para atender adequadamente às demandas recebidas, no prazo regulamentar, a Ouvidoria deve imprimir ritmo ágil de atuação às áreas da cooperativa.

A ação da Ouvidoria desenvolve-se por meio de processos objetivos e sumários, conforme procedimentos previstos nos títulos seguintes deste manual.

## **4. Imparcialidade e isenção**

A Ouvidoria deve reconhecer a diversidade de opiniões e preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa.

Cabe à Ouvidoria a tarefa de conciliar conflitos e conduzi-los de forma que as avaliações e os resultados obtidos preservem os direitos das partes envolvidas.

## **5. Sigilo**

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

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Princípios gerais da Ouvidoria – 2

---

É imprescindível que a Ouvidoria mantenha em adequada guarda documentos e informações recebidas com a finalidade de atender demandas, de forma a preservar a cooperativa 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.

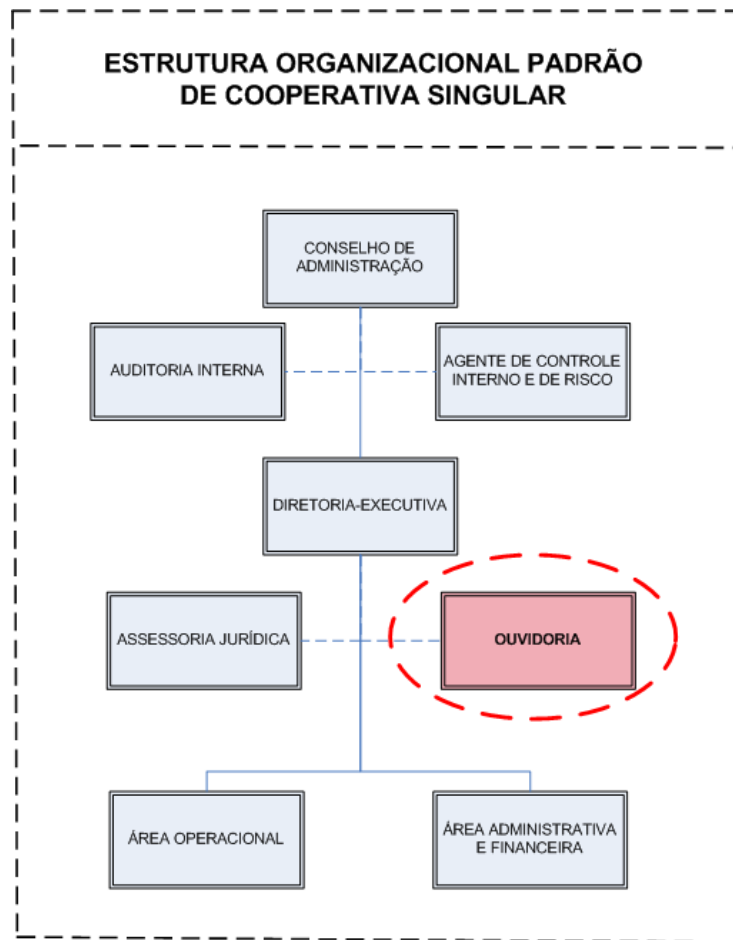
**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Aspectos gerais – 2

**Seção** : Estrutura padrão e diagrama de funcionamento da Ouvidoria – 3

## 1. Estrutura padrão da Ouvidoria nas cooperativas singulares

A estrutura de gerenciamento do risco operacional das cooperativas do Sicoob é composta da seguinte forma:



Para assegurar independência e imparcialidade aos membros da Ouvidoria, é necessário que estejam hierárquica e diretamente subordinados à Diretoria-Executiva da cooperativa.

A quantidade de profissionais lotados na Ouvidoria deve ser compatível com o porte e a estrutura patrimonial da instituição, bem como com a previsão de atendimento às demandas aos serviços oferecidos por essa área.

É facultado, também, às cooperativas de pequeno e médio porte, que as atividades da Ouvidoria sejam executadas: pelo agente de Controle Interno e Risco ou por outro responsável, de acordo com a estrutura proposta acima. Nesse caso, poderá ser preciso avaliar a necessidade de a área de Controle Interno e Risco dispor de estrutura com mais de um funcionário

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Aspectos gerais – 2

**Seção** : Estrutura padrão e diagrama de funcionamento da Ouvidoria – 3

---

É responsabilidade da administração da cooperativa prover a Ouvidoria de recursos materiais e humanos suficientes para o adequado atendimento das demandas encaminhadas àquela área.

Por determinação regulamentar, a Ouvidoria deve estar segregada da área de Auditoria Interna.

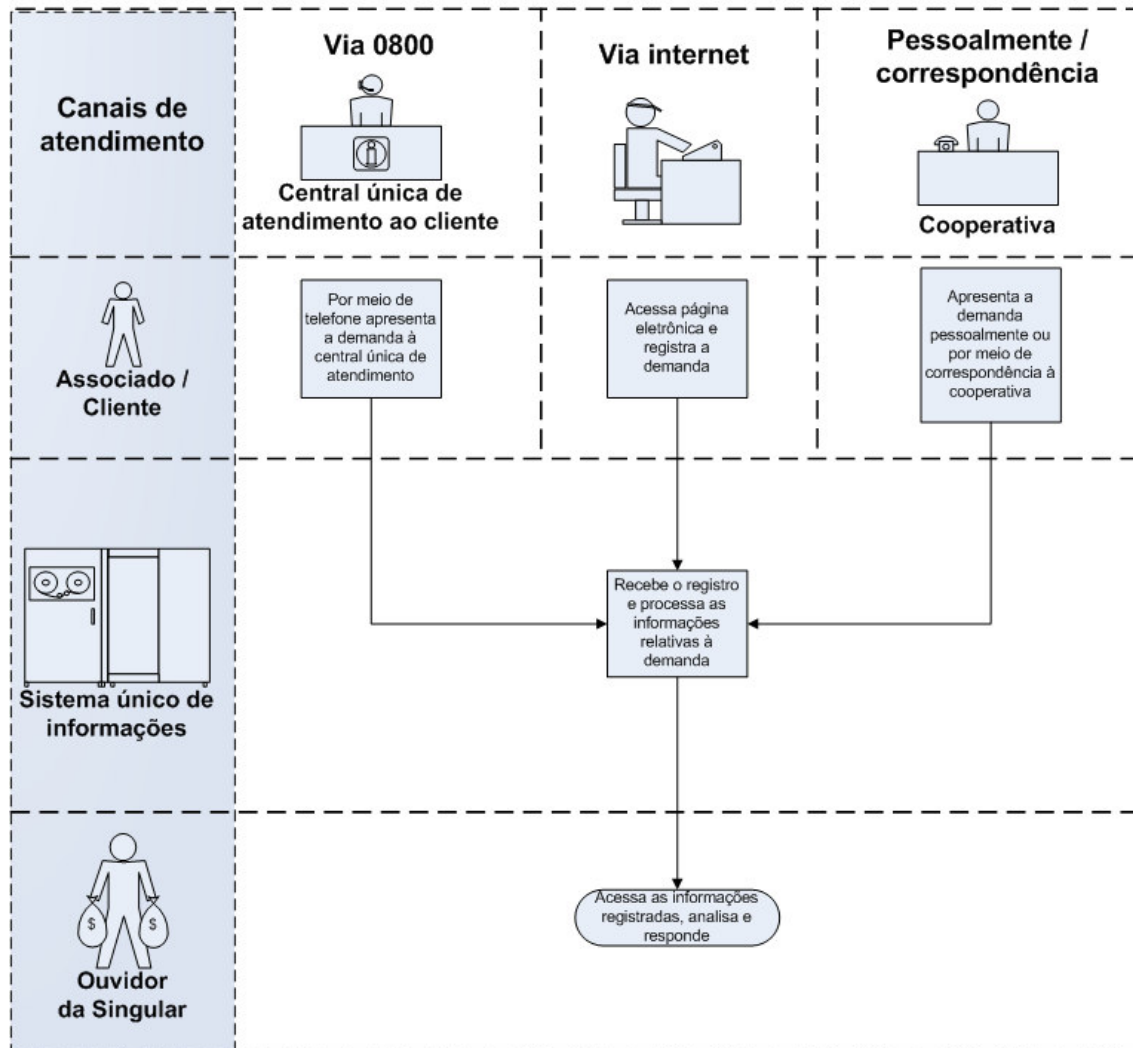
**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Aspectos gerais – 2

**Seção** : Estrutura padrão e diagrama de funcionamento da Ouvidoria – 3

## 2. Diagrama de funcionamento da Ouvidoria

A dinâmica do funcionamento das atividades da Ouvidoria está graficamente representada no diagrama a seguir:



O detalhamento das atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria está apresentado nos títulos seguintes deste manual.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Responsável pela Ouvidoria – 4

---

A cooperativa deve designar, perante o Banco Central, membro da Diretoria-Executiva como responsável pela Ouvidoria.

A regulamentação em vigor não veda que o diretor responsável pela Ouvidoria desempenhe outras funções na instituição, exceto quando se tratar da atividade de administração de recursos de terceiros.

Caso recaia sobre o diretor responsável a execução das atividades da Ouvidoria, esse administrador não poderá desempenhar outra função na instituição.

Os dados relativos ao diretor designado e ao ouvidor devem ser inseridos e mantidos atualizados no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – Unicad, ou noutro indicado pelo Banco Central.

O diretor designado é responsável pela observância das normas legais e regulamentares relativas à constituição do componente organizacional de Ouvidoria, bem como aos direitos do consumidor.

Findo o prazo final para certificação dos ouvidores, fixado na regulamentação editada pelo Banco Central (26/7/2009), a designação dos membros da Ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação de ouvidores.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Atribuições da Ouvidoria – 5

---

São atribuições da Ouvidoria:

- I. facilitar e simplificar ao máximo o acesso do usuário ao serviço oferecido pela Ouvidoria;
- II. promover, conjuntamente com a administração, ampla divulgação da Ouvidoria, tornando-a um órgão conhecido do público em geral e principalmente dos possíveis usuários;
- III. atuar ativamente na prevenção de conflitos;
- IV. agir com transparência, independência, agilidade e imparcialidade;
- V. zelar pela manutenção do sigilo sobre as informações a que tiver acesso;
- VI. receber e registrar demandas, sejam elas na forma de críticas, de sugestões, de dúvidas ou de reclamações de usuários e, inclusive, de outras ouvidorias;
- VII. encaminhar as solicitações diretamente às áreas envolvidas para que possam:
  - a) no caso de críticas: providenciar os elementos necessários ao atendimento;
  - b) no caso de sugestões: estudá-las, adotá-las ou rejeitá-las, com a devida fundamentação;
  - c) no caso de dúvidas: responder às questões dos consulentes;
  - d) no caso de reclamações: explicar, justificar ou corrigir o fato, objeto da reclamação.
- VIII. acompanhar o atendimento às demandas encaminhadas às áreas competentes da cooperativa;
- IX. prestar os esclarecimentos necessário e dar ciência aos demandantes sobre o andamento das demandas e as providências adotadas;
- X. encaminhar resposta conclusiva aos demandantes, no prazo máximo de trinta dias ocorridos, contados da data do registro da demanda;
- XI. comunicar a Diretoria-Executiva quando a área ou o responsável pelo atendimento da demanda não prestar as informações julgadas pertinentes ou não atender o prazo fixado para remessa da resposta à Ouvidoria;
- XII. manter registro cronológico e atualizado de todas as solicitações recepcionadas e as respectivas conclusões e respostas encaminhadas aos solicitantes;

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Atribuições da Ouvidoria – 5

---

- XIII.** manter constantemente atualizadas as informações e as estatísticas referentes às atividades desenvolvidas e elaborar o relatório semestral contendo as informações sobre as ações desenvolvidas, além de conclusões, de propostas e de recomendações;
- XIV.** elaborar relatórios sempre que identificadas ocorrências relevantes que requeiram formalização;
- XV.** encaminhar os relatórios produzidos à auditoria interna e aos órgãos executivos e de administração.
- XVI.** sugerir ao órgão de administração, sempre que julgado oportuno, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e de rotinas;
- XVII.** manter adequado arquivo dos relatórios e da documentação resultantes das atividades desenvolvidas.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Aspectos gerais – 2

**Seção** : Requisitos para exercer a função de ouvidor – 6

---

Para as atribuições estabelecidas para a Ouvidoria, é necessário que o ouvidor apresente os seguintes requisitos:

- I. ter curso superior completo, sempre que o mercado prover profissionais com essa qualificação;
- II. estar apto, por meio de exame de certificação, para exercer a função de ouvidor;
- III. ter profundo conhecimento das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor;
- IV. possuir capacidade para assumir as atribuições previstas para a área;
- V. ter desenvoltura para se comunicar com os usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria e com funcionários e dirigentes da cooperativa;
- VI. ter capacidade para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das áreas demandadas.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Aspectos gerais – 2  
**Seção** : Responsabilidades do ouvidor – 7

---

São, entre outras, responsabilidades do ouvidor:

- I. agir ativamente para atender, de maneira eficiente, os objetivos da ouvidoria, nos termos da legislação e da regulamentação aplicáveis;
- II. manter controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos demandantes, com toda a documentação pertinente e as providências adotadas;
- III. não atuar na solução de conflitos que envolvam reclamações oriundas de pessoas com quem tenha vínculo de consangüinidade ou afinidade até terceiro grau, ascendentes ou descendentes ou, ainda, em causa própria;
- IV. estar devidamente habilitado para o cargo;
- V. manter-se constantemente atualizado quanto à regulamentação relativas ao direito do consumidor;
- VI. agir de forma ética, profissional e imparcial.

O ouvidor **não** é responsável pela resolução das, entre outras, seguintes demandas:

- I. questões administrativas internas;
- II. assuntos referentes ao quadro de funcionários;
- III. questões relativas aos membros dos órgão executivos e de administração da cooperativa;
- IV. questões relativas ao relacionamento com fornecedores.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2

**Capítulo** : Aspectos gerais – 2

**Seção** : Alterações no Estatuto Social – 8

---

O Estatuto Social da cooperativa deve conter, entre outros, as seguintes disposições:

- I. as atribuições da Ouvidoria;
- II. os critérios de designação e de destituição do ouvidor e o tempo de duração do mandato;
- III. o compromisso expresso da cooperativa de:
  - a) criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e 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.

As disposições contidas nesta seção devem ser incluídas no Estatuto Social da cooperativa na primeira alteração estatutária que ocorrer após a criação da Ouvidoria.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Canais de atendimento da cooperativa – 3  
**Seção** : Canais de atendimento a serem utilizados– 1

---

As comunicações de críticas, sugestões, dúvidas e reclamações dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria podem ser realizadas por intermédio dos seguintes canais de atendimento:

- I. telefone: serviço de discagem direta gratuita nacional ou regional (DDG 0800);
- II. internet: via endereço eletrônico divulgado para comunicação ou por meio de atalho indicado em página eletrônica, quando houver;
- III. carta: via endereço, também, disponibilizado pela cooperativa;
- IV. formulários próprios a serem depositados em urnas coletoras, cuja localização seja de fácil visualização; e
- V. pessoalmente.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Canais de atendimento da cooperativa – 3  
**Seção** : Mecanismos de divulgação – 2

---

É responsabilidade da administração da cooperativa dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria.

A cooperativa deve dispor de meios de comunicação que apresentem informações completas sobre a finalidade e a forma de utilização da Ouvidoria, bem como sobre os canais de atendimento disponíveis.

É oportuno que no material de divulgação estejam apresentadas informações que instruem os usuários dos produtos e serviços da cooperativa a recorrerem aos meios de atendimento habituais da instituição, antes de procurarem a Ouvidoria.

Tal medida confere maior agilidade no atendimento de demandas de fácil ou rápida resolução.

O número de telefone relativo ao serviço de discagem direta gratuita (DDG 0800) da Ouvidoria da cooperativa deve ser:

- I. divulgado e mantido permanentemente atualizado, em local e formato visível ao público no recinto das dependências da cooperativa (sede e PAC's), bem como no sítio eletrônico, quando houver e nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e os serviços da cooperativa;
- II. registrados nos extratos, nos comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, nos contratos formalizados, nos materiais de propaganda e de publicidade e nos demais documentos destinados ao público atendido pela cooperativa;
- III. registrado no **Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central – Unicad, no módulo Dados Básicos**, e mantido permanentemente atualizado.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Canais de atendimento da cooperativa – 3  
**Seção** : Requisitos de acessibilidade – 3

---

## 1. Público geral

A administração deve assegurar-se de que todos os usuários dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa tenham acesso irrestrito a informações sobre os canais de atendimento oferecidos.

A cooperativa deve colocar à disposição dos clientes, em local e formato visíveis, o número do telefone da *Central de Atendimento ao Público do Banco Central do Brasil*, acompanhado da observação de que esse canal se destina ao atendimento de denúncias e de reclamações, além do número do telefone relativo ao serviço prestado pela Ouvidoria.

É necessário que o número do telefone do *Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor – Procon* regional esteja apresentado em local visível das instalações da cooperativa.

## 2. Portadores de necessidades especiais

Para permitir adequado acesso pelos portadores de necessidades especiais aos canais de atendimento disponíveis, a cooperativa deve garantir:

- I. atendimento prioritário para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, idosos, com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo, mediante:
  - a) garantia de lugar privilegiado em filas;
  - b) distribuição de senhas com numeração adequada ao atendimento preferencial;
  - c) guichê de caixa para atendimento exclusivo; ou
  - d) implantação de outro serviço de atendimento personalizado.
- II. facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;
- III. acessibilidade aos guichês de caixa, de atendimento e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;
- IV. prestação de informações sobre os procedimentos operacionais aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos).

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Capacitação dos integrantes da Ouvidoria – 4  
**Seção** : Exame de certificação – 1

---

A administração da cooperativa deve adotar providências para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

### **1. Temas mínimos para a certificação**

O exame de certificação de ouvidores deve abranger, no mínimo, os seguintes temas:

- I. ética e conduta profissional;
- II. direitos e defesa do consumidor;
- III. mediação de conflitos.

### **2. Prazo para certificação**

A certificação do ouvidor deve ser realizada no prazo máximo de dois anos, contados a partir de 26/7/2007.

Findo o prazo para certificação, a designação dos membros da Ouvidoria fica condicionada à comprovação de aptidão no exame de certificação.

**Título** : Aspectos conceituais e introdutórios – 2  
**Capítulo** : Capacitação dos integrantes da Ouvidoria – 4  
**Seção** : Atualização do conhecimento dos ouvidores – 2

---

A administração da cooperativa é responsável por oferecer recursos necessários para que os ouvidores mantenham-se constantemente atualizados sobre conhecimentos requeridos para adequada execução das atribuições da Ouvidoria.

É obrigação dos componentes da Ouvidoria manter-se constantemente atualizado em relação às normas legais e regulamentares que regem o direito do consumidor.