	Título: MANUAL DA OUVIDORIA	<i>Código</i> MO 004	<i>Revisão</i> 4ª
		<i>Elaboração</i> Walker Ricardo Pinto	<i>Data</i> 29/09/2011
		<i>Revisão</i>	<i>Data Revisão</i> 01/08/2024
		<i>Aprovação</i> Jocimar Pessi Galter	<i>Página</i> 1/6

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES


Nº Rev.	Data	Alterações
3	18/07/2023	Adequada à Resolução CMN Nº 4.860 de 23 de outubro de 2020.
4	01/08/2024	Adequada à Alteração Estatutaria –AGE - 30/11/2023

MANUAL DA OUVIDORIA

Este Manual da Ouvidoria define as orientações para o Sistema de Ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Estatutários da Administração Direta do Espírito Santo – COOPSERVIDOR ES , em atendimento a à **Resolução CMN Nº 4.860 de 23 de outubro de 2020** do Banco Central do Brasil, e foi desenvolvido e aprovado em reunião do COOPSERVIDOR ES realizada em 26 de setembro de 2023. Sendo que foi alterada a indicação dos responsáveis pela ouvidoria, previsão estatutaria, aprovada pelo Bacen em 19 de fevereiro de 2024.


Vitória, 01 de agosto de 2024

Jocimar Pessi Galter
Diretor Presidente

	<p><i>Título:</i> MANUAL DA OUVIDORIA</p>	<p><i>Código</i> MO 002</p>	<p><i>Revisão</i> 4ª</p>
		<p><i>Elaboração</i> Walker Ricardo Pinto</p>	<p><i>Data</i> 29/09/2011</p>
		<p><i>Revisão</i></p>	<p><i>Data Revisão</i> 01/08/2024</p>
		<p><i>Aprovação</i> Jocimar Pessi Galter</p>	<p><i>Página</i> 2/6</p>

SUMÁRIO

1. O QUE É OUVIDORIA.....	3
2. CANAIS DE RELACIONAMENTO	3
3. AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA.....	4
4. PRAZOS	5
5. FLUXOGRAMA.....	6

	<p><i>Título:</i> MANUAL DA OUVIDORIA</p>	<p><i>Código</i> MO 002</p>	<p><i>Revisão</i> 4ª</p>
		<p><i>Elaboração</i> Walker Ricardo Pinto</p>	<p><i>Data</i> 29/09/2011</p>
		<p><i>Revisão</i></p>	<p><i>Data Revisão</i> 01/08/2024</p>
		<p><i>Aprovação</i> Jocimar Pessi Galter</p>	<p><i>Página</i> 3/6</p>

1. O QUE É OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de relacionamento entre a COOPSERVIDOR ES e seus cooperados criado para receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações, que não forem solucionadas pelos demais canais.


Conforme nosso estatuto cabe à Ouvidoria assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a COOPSERVIDOR ES e seus cooperados, inclusive na mediação de conflitos.

A estrutura de ouvidoria é composta por um Ouvidor que atua também como Diretor Responsável pela área de Ouvidoria junto ao Banco Central do Brasil.

2. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A COOPSERVIDOR ES possui três canais de relacionamento com o cooperado:

- **Fale conosco:** é o primeiro canal de relacionamento do cooperado com a COOPSERVIDOR ES. Para enviar reclamações, ideias ou sugestões para COOPSERVIDOR ES o cooperado pode acessar o site www.COOPSERVIDOR ES.org.br e preencher um formulário disponível no link Fale Conosco.
- **Canal do cooperado:** o Serviço de Atendimento ao Cooperado é o segundo canal. Se após acionar o Fale Conosco o cooperado não obtiver um retorno adequado à sua demanda poderá agendar um atendimento presencial. O agendamento poderá ser feito pelo telefone 27 3200-3989, acessando o site www.COOPSERVIDOR ES.org.br e preenchendo um formulário disponível no link Ouvidoria ou por carta. Ao receber a solicitação de agendamento, a COOPSERVIDOR ES entrará em contato com o solicitante para confirmar a data e hora de dirigir-se à sede da COOPSERVIDOR ES.

	Título: MANUAL DA OUVIDORIA	Código MO 002	Revisão 4ª
		Elaboração Walker Ricardo Pinto	Data 29/09/2011
		Revisão	Data Revisão 01/08/2024
		Aprovação Jocimar Pessi Galter	Página 4/6

- 0800:** este é o canal de última instância. Por meio do 0800-2853393 (em dias úteis das 9 às 18h) o cooperado aciona diretamente o ouvidor. O contato telefônico só é possível se efetuado via telefone fixo. Este canal deve ser acionado pelos cooperados e usuários que já acionaram os canais: Fale Conosco e o Atendimento ao Cooperado e não ficaram satisfeitos com o retorno apresentado.




3. AS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Conforme Art. 68 do Capítulo X do estatuto COOPSERVIDOR ES, compete à Ouvidoria:

I – receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos associados que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado nas dependências da COOPSERVIDOR ES;

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 resposta final, o qual não pode ultrapassar 30 (trinta) dias;

	Título: MANUAL DA OUVIDORIA	Código MO 002	Revisão 4ª
		Elaboração Walker Ricardo Pinto	Data 29/09/2011
		Revisão	Data Revisão 18/07/2023
		Aprovação Jocimar Pessi Galter	Página 5/6

IV – encaminhar resposta conclusiva para a demanda dos reclamantes até o prazo informado no inciso III;

V – propor ao COOPSERVIDOR ES medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

VI – elaborar e encaminhar à auditoria interna e ao COOPSERVIDOR ES, aofinal de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso V.

4. PRAZOS

As reclamações realizadas serão respondidas em até 05 dias úteis. A COOPSERVIDOR ESse reserva no direito de não responder a anônimos.



Título:
MANUAL DA OUVIDORIA

Código
MO 002

Revisão
4ª

Elaboração
Walker Ricardo Pinto

Data
29/09/2011

Revisão

Data Revisão
18/07/2023

Aprovação
Jocimar Pessi Galter

Página
6/6

5. FLUXOGRAMA

