

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria <i>Segundo Semestre de 2024</i>	<i>Código</i>	<i>Revisão</i>
		<i>Elaboração</i>	03/01/2024
		<i>Revisão</i>	<i>Data Revisão</i>
		<i>Aprovação</i> Diretoria Executiva	<i>Página</i> 1/7

Vitória, 27 de fevereiro de 2025

À
Diretoria Executiva da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores
Estatutários da Administração Direta do Estado do Espírito Santo - COOPSERVIDOR
ES.

Ref. **Relatório de Ouvidoria – Segundo semestre de 2024**

IDENTIFICAÇÃO

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Estatutários da
Administração Direta do Estado do Espírito Santo – COOPSERVIDOR ES, CNPJ
02.475.222/0001-96, está adequada a **Resolução CMN Nº 4.860 de 23 de outubro de
2020**

EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Ouvidor Alexander Allegretti Pocubay está apto para exercer suas funções,
conforme consta no Certificado emitido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de
Relacionamento com o Cliente – IBRCO –, datado de 20 de março de 2024 com validade
por 05 (cinco) anos até 03/2029, quando terá necessidade de renovação.

CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

A diretora administrativa responsável pela área de ouvidoria, Sra Fatima Gouvêa
de Azevedo e o ouvidor Alexander Allegretti Pocubay, membro efetivo do Conselho Fiscal
estão com os seus respectivos registros devidamente cadastrados junto ao UNICAD
sistema de cadastro do Banco Central do Brasil.

MANUAL DE OUVIDORIA

O Manual de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as
orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente.

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria <i>Segundo Semestre de 2024</i>	<i>Código</i>	<i>Revisão</i>
		<i>Elaboração</i> Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		<i>Revisão</i>	<i>Data Revisão</i>
		<i>Aprovação</i> Diretoria Executiva	<i>Página</i> 27

MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (27)3200-3989 e (0800)285-3939;
- b) Site na internet: www.coopservidores.coop.br.
- c) Contato pessoal com ouvidor na sede da instituição.

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS ASSOCIADOS

- a) Contato pessoal com os associados;
- b) Página da cooperativa na internet;
- c) Folders e outros materiais impressos

CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria não foi acionada no período considerado – 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

SEÇÃO DESCRITIVA

1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos e atribuições da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria, em prestar atendimento, atuar como canal comunicador e informar a Diretoria Executiva com relação às atividades ocorridas:

- Avaliada em nível de teste, quanto ao recebimento de reclamações, solicitações e sugestões, prestando atendimento, informando os cooperados e repassando informações a Diretoria Executiva. O tempo de atendimento, está dentro dos padrões estabelecidos, o resultado foi considerado satisfatório.

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria <i>Primeiro Semestre de 2024</i>	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 3/7

2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

- A estrutura física montada é adequada ao porte da instituição que dispõe de ouvidor e uma diretora de ouvidoria.

3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria executiva, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

Não houve demanda no período de 1º de julho a 31 de dezembro de 2024.

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.

- Foi cumprido integralmente com a aprovação, do ouvidor, no exame de certificação e capacitação em Ouvidoria pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente – IBRCO **OMD**, realizado no dia 20 de março de 2024, no formato online, através da parceria OCB/Es, com validade por 05 (cinco) anos, **com renovação para junho de 2029**.

5. Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua qualificação como solucionada ou não:

- a) Improcedente - Procedente Solucionada - Procedente Não Solucionada.
- b) Estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria no período:

Demandas Registrada

Compreendido entre o dia 1º de julho e 31 de dezembro de 2024, a Ouvidoria da COOPSERVIDOR ES não registrou nenhuma demanda no referido período. Cabe ressaltar que no semestre anterior não houve demanda,

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria <i>Primeiro Semestre de 2024</i>	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 57

ANEXO A – AO RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Procedimentos de revisão da estrutura, sistema e procedimentos de ouvidoria.

FORMA DE APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO:

O relatório contempla uma minuta com três colunas sendo:

Coluna 1 – Itens verificados ► Referem-se aos itens objeto de verificação/avaliação.

Coluna 2 – Constatações ► Referem-se às principais constatações considerando cada item avaliado.

Coluna 3 – Constatação do status e as eventuais recomendações ► Refere-se às revisões e recomendações sugeridas objetivando a implementação, aperfeiçoamento ou melhoria dos controles internos da instituição, considerando o item objeto de verificação.

Itens Verificados	Constatações	Recomendações
1. Elaboração e divulgação de políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria. 2. Determinação da estrutura do componente organizacional da ouvidoria no que se refere: <ul style="list-style-type: none"> • Organograma (nº de integrantes, funções e responsabilidades); • Sistema utilizado para captação, registro, tratamento e detalhamento das reclamações e soluções; • Rotinas e procedimentos para solução das reclamações. 	A COOPSERVIDOR ES possui estrutura de divulgação da ouvidoria em todo material de propaganda afixado em suas instalações, contendo o número do telefone 0800, e orientações aos seus clientes e usuários para as reclamações. Possui um ouvidor e um diretor para os registros das reclamações.	Situação normal
3. Segregação do componente	Com base no organograma funciona da COOPSERVIDOR	

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria <i>Primeiro Semestre de 2024</i>	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 67

organizacional em relação a auditoria interna.	o componente organizacional da ouvidoria funciona segregadamente das atribuições do setor de auditoria interna.	Situação normal
<p>4. Meios de comunicação com o cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divulgação, existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria; • Acesso de clientes por canais de comunicação. 	<p>Com base nas verificações realizadas constatamos que a entidade disponibiliza serviços de discagem direta 0800, gratuita, para seus cooperados, estando tal número divulgado nas dependências, nos sites eletrônicos da internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, contratos com clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD (sistema de informações sobre entidades de interesse do Banco Central).</p>	Situação normal
5. Atendimento e assessoramento dos serviços de ouvidoria	Possui um diretor e um ouvidor para os registros das reclamações.	Situação normal
6. Estatuto Social contempla as exigências estabelecidas pelo BACEN, no que se refere:	A COOPSERVIDOR ES possui Estatuto Social onde seus artigos 66 ao 68 contemplam as exigências das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a cooperativa e os cooperados e demais	Situação normal

 COOPSERVIDOR ES	Título: Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 717

transparência, independência, imparcialidade e isenção e assegurar acesso da ouvidoria às informações para elaboração de resposta às reclamações recebidas.	usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.	
7. Designação do ouvidor e diretor responsável perante o BACEN, no que se refere: <ul style="list-style-type: none"> • Atribuições e funções; • Dados inseridos no sistema UNICAD do BACEN 	Conforme estabelece o artigo 67 § 4º do Estatuto Social, o mandato do ouvidor será de 3 (três) anos, coincidente com o mandato do Conselho Fiscal	Situação normal
8. Programas de treinamentos e atualização e certificados de exame e certificação.	A COOPSERVIDOR respeita os devidos prazos.	Situação normal
9. Controle de registros das reclamações no que se refere, asseguarção das informações, histórico, dados dos clientes, análise, acompanhamento e soluções. Contempla as secções descritivas e estatística	Verificamos o controle das reclamações, onde constatamos que no período de 01/072024 a 31/12/2024 não ocorreu registro de reclamação.	Situação normal