 <b>COOPSERVIDOR ES</b>	<b>Título: Relatório de Ouvidoria</b> <b>Primeiro Semestre de 2024</b>	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	<b>03/01/2024</b>
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 1/7

Vitória, 12 de julho de 2024.

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 – Primeiro 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.

 <b>COOPSERVIDOR ES</b>	<b>Título:</b> Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 2/7

## MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (27)3200-3989 e (0800)285-3939;
- b) Site na internet: [www.coopservidores.coop.br](http://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 - 01 janeiro a 30 de junho de 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.

 <b>COOPSERVIDOR ES</b>	<b>Título:</b> Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	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 01 de janeiro a 30 de junho 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 1 de janeiro e 30 de junho de 2024, a Ouvidoria da COOPSERVIDOR ES não registrou nenhuma demanda no referido período.

Cabe ressaltar que no semestre anterior não houve demanda,

	<b>Título:</b> Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 4/7

CLASSIF.	CATEGORIA					TOTAL
ÁREAS	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Denuncia	PERÍODO
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### Estadística das demandas registradas

- Reclamação: 0 (zero)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Denuncia: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%

### Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente :0 (zero)
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)
- Total: 0 (zero)


### CONCLUSÃO

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo a Diretoria Executiva ou na sua ausência a diretora administrativa informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Afirmamos que a ouvidoria da COOPSERVIDOR ES está capacitada a atender os cooperados da Instituição, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a parceria com o cooperado em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Allegretti Pocubay  
Ouvidor

Fatima Gouvêa de Azevedo  
Diretora de Ouvidoria

	<b>Título:</b> Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 5/7

## 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"> <li>• Organograma (nº de integrantes, funções e responsabilidades);</li> <li>• Sistema utilizado para captação, registro, tratamento e detalhamento das reclamações e soluções;</li> <li>• Rotinas e procedimentos para solução das reclamações.</li> </ul>	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	

 <b>COOPSERVIDOR ES</b>	<b>Título:</b> Relatório de Ouvidoria Primeiro Semestre de 2024	Código	Revisão
		Elaboração Alexander Allegretti Pocubay	03/01/2024
		Revisão	Data Revisão
		Aprovação Diretoria Executiva	Página 6/7

organizacional em relação a auditoria interna.	o componente organizacional da ouvidoria funciona segregadamente das atribuições do setor de auditoria interna.	Situação normal
4. Meios de comunicação com o cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgação, existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria;</li> <li>• Acesso de clientes por canais de comunicação.</li> </ul>	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).	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atribuições da ouvidoria;</li> <li>• Critérios de designação e destituição do ouvidor e d i r e t o r e o tempo do mandato;</li> <li>• Compromisso expresso da instituição em criar condições para o funcionamento da Ouvidoria com</li> </ul>	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

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

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"> <li>• Atribuições e funções;</li> <li>• Dados inseridos no sistema UNICAD do BACEN</li> </ul>	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, assegurar das informações, histórico, dados dos clientes, análise, acompanhamento e soluções. Contempla as seções descritivas e estatística	Verificamos o controle das reclamações, onde constatamos que no período <b>de 01/01/2024 a 30/06/2024 não ocorreu</b> registro de reclamação.	Situação normal