



POLÍTICA DA OUVIDORIA DO SISTEMA CREDISIS

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	3
2. ABRANGÊNCIA	3
3. DEFINIÇÃO	3
4. DA COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA.....	3
5. DO COMPROMISSO DA COOPERATIVA COM A OUVIDORIA.....	4
6. ATENDIMENTO E RECEBIMENTO DE REGISTROS	4
7. DOS CRITÉRIOS DE PRORROGAÇÃO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA.....	6
8. DA CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO DOS REGISTROS	6
9. DOS RELATÓRIOS.....	7
10. DISPOSIÇÕES FINAIS.....	7

1. OBJETIVOS

A presente Política disciplina as diretrizes e principais atribuições associadas à constituição e funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria, observando as boas práticas de mercado e regulamentações aplicáveis.

2. ABRANGÊNCIA

As disposições desta Política aplicam-se indistintamente a todas cooperativas filiadas ao Sistema CrediSIS. Em observância ao disposto na Resolução CMN nº 4.860, de 2020, em seu art. 5º, inciso III, o Sistema CrediSIS optou por adotar o compartilhamento da Ouvidoria instituída na CrediSIS Central com todas as suas filiadas.

3. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos usuários dos produtos e serviços oferecidos pelas cooperativas do Sistema CrediSIS, bem como atuar como canal de comunicação entre cooperativa e seus cooperados, no que tange a mediação de conflitos.

4. DA COMPOSIÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria deverá seguir rigorosamente os princípios de legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e probidade. A função do Ouvidor, cujo destaque é intermediar conflitos reais e potenciais, exige além de uma postura altamente ética no tratado de questões pertinentes, devendo se atentar aos seguintes princípios:

a) Da agilidade ao atendimento às reclamações;

- b) Do sigilo das informações e fatos;
- c) Do tratamento com isenção as reclamações;
- d) Do tratamento equânime às partes.

A ouvidoria será composta por ouvidores aptos, instituídos mediante exame de certificação realizado por entidade habilitada, com total independência para desenvolvimento de suas atividades. O Ouvidor terá um mandato de 4 (quatro) anos conforme prazo da certificação obtida, e obedecendo também os critérios estabelecidos no estatuto social da CrediSIS Central.

5. DO COMPROMISSO DA COOPERATIVA CREDISIS CENTRAL COM A OUVIDORIA.

A cooperativa CrediSIS Central deverá apresentar os seguintes compromissos junto a Ouvidoria:

- a) Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, pela independência, pela imparcialidade e pela isenção;
- b) Assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações, sugestões ou elogios recebidos, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades;
- c) Dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria;
- d) Garantir o acesso dos cooperados ao atendimento da Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.

6. ATENDIMENTO E RECEBIMENTO DE REGISTROS:

Toda e qualquer manifestação de descontentamento, imposição, sugestão ou elogio do cooperado perante produtos e serviços ofertados através das cooperativas

filiadas ao Sistema CrediSIS, serão classificadas como uma reclamação, sugestão ou elogio.

O contato do cooperado com o Ouvidoria será realizado através do canal telefônico 0800 648 0020, ou através do site institucional www.credisis.com.br.

O ouvidor ao recepcionar as informações, registrará no módulo de Ouvidoria Sistema CrediSIS ERP todos os dados necessários e fará os direcionamentos a cooperativa pertinente ao registro

Após o registro efetivado será encaminhado imediatamente ao reclamante o número de protocolo da ligação, no ato da ligação ou por e-mail de acordo com a preferência do reclamante.

O número de protocolo informado será utilizado sempre que o reclamante entrar em contato com a Ouvidoria visando a identificação de qual é o registro devido, observado que o reclamante também poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo, caso em que apesar de direito, poderá dificultar a apuração dos fatos e possível manifestação de resultados por parte da Ouvidoria.

Caberá ao Ouvidor, recebida a manifestação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo da Ouvidoria, informando ao mesmo o prazo para a solução da demanda, prazo este que não será superior a 10 (dez) dias úteis, observando os prazos definidos na Resolução CMN nº 4.860, de 2020, podendo o prazo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o reclamante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

O Ouvidor somente efetivará o registro da demanda no Sistema CrediSIS ERP gerando protocolo, após certificar-se de que primeiramente houve a tentativa de resolução da demanda pelo reclamante diretamente na cooperativa, inexistindo solução atuará a Ouvidoria como mediadora em 2ª instância entre o cooperado e a cooperativa através de registro de atendimento.

7. DOS CRITÉRIOS DE PRORROGAÇÃO DE RESPOSTAS DA OUVIDORIA

O ouvidor, conforme a Resolução CMN nº 4.860, de 2020, poderá prolongar o prazo de resposta observando o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Para haver a prorrogação deverá ocorrer os seguintes fatos:

- a)** Quando chegar a data final dos 10 (dez) dias úteis do registro e a cooperativa não conseguir finalizar as tratativas com o cooperado;
- b)** Em caso de problema sistêmico na data do encerramento do registro;
- c)** Ocorrendo um motivo de caso fortuito ou força maior que impeça o Ouvidor de encerrar o registro dentro do prazo.

A cooperativa quando necessitar de prorrogação de prazo, deverá solicitar a dilação de prazo encaminhando a justificativa para o e-mail da ouvidoria ouvidoria@credisis.com.br, no prazo máximo de até 2 (dois) dias úteis que antecedem o prazo final para encerramento do registro.

A ouvidoria deverá analisar e encaminhar a resposta sobre a solicitação da cooperativa com o aceite ou recusa da dilação de prazo em até 1(um) dia útil após a solicitação.

8. DA CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO DOS REGISTROS;

A Ouvidoria poderá encerrar os registros quando considerar que houve uma solução satisfatória. Cabe ao ouvidor e diretor responsável pela Ouvidoria, propor treinamento e mudança cultural junto aos colaboradores que atendem os cooperados, visando melhoria contínua e com intuito de mitigar novos riscos de procedência em relação à mesma ocorrência.

9. DOS RELATÓRIOS

A Ouvidoria emitirá relatórios semestrais (datas base 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício) abordando de forma quantitativa e qualitativa, as manifestações registradas durante o período, bem como manifestações e observações do ouvidor e diretor responsável pela ouvidoria.

Caso não haja intercorrências durante o período semestral, o relatório deverá ser emitido da mesma forma, visando atender os normativos vigentes.

Os relatórios deverão ser apreciados e aprovados pelo Conselho de Administração e serão apresentados à auditoria, que deverá analisar o relatório. Estes relatórios também deverão ficar disponíveis no site institucional do Sistema CrediSIS e arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

A ouvidoria também emitirá relatórios mensais direcionados às cooperativas filiadas do sistema CrediSIS, contendo as informações pertinentes aos registros ocorridos dentro do mês para cada cooperativa.

Será confeccionado também, relatório mensal direcionado ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal da CrediSIS Central com as informações de todos registros/ atividades realizadas dentro do mês das cooperativas filiadas ao sistema CrediSIS.

10. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política da Ouvidoria do Sistema CrediSIS será revisada no mínimo a cada 5 (cinco) anos, por proposta do Conselho de Administração ou da área responsável pela execução das atividades relacionadas à Ouvidoria do CrediSIS, ou a qualquer momento caso haja necessidade.

As normas legais prevalecem sobre esta Política, sempre que houver divergência ou conflito.

A Política deve ser amplamente divulgada aos colaboradores, cooperados e também disponibilizada no site da instituição.

Esta Política de Ouvidoria do Sistema CrediSIS foi aprovada na Reunião Ordinária do Conselho de Administração realizada em 19 de maio de 2021.