



FECOMERCIOSP



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da  
Federação do Comércio, SESC e SENAC de São Paulo  
Certificado de Autorização do Banco Central do Brasil nº 380 - CNPJ 62.928.320/0001-63

## **ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINÁRIA**

### **PROPOSTA DE ALTERAÇÃO DO ESTATUTO SOCIAL NOS CAPÍTULOS RELATIVOS À OUVIDORIA**

#### **CAPÍTULO IX**

#### **DOS CRITÉRIOS DE DESIGNAÇÃO E DE DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR E O TEMPO DE DURAÇÃO DO SEU MANDATO**

Art. 58 - O ouvidor será designado e destituído pelo órgão de administração da Cooperativa e terá prazo de mandato indeterminado respeitados os requisitos previstos na regulamentação de regência, devendo atender às seguintes condições básicas:

- I. reunir reputação ilibada;
- II. conhecer a estrutura organizacional da Cooperativa;
- III. ter domínio pessoal dos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa;
- IV. preferencialmente, ser graduado em curso superior.

§ 1º - Constituem hipóteses de vacância do cargo de ouvidor:

- I. morte;
- II. renúncia;
- III.- quando não atender aos requisitos regulamentares e às condições básicas previstas no caput;
- IV. em caso de desídia;
- V. em razão de práticas e condutas que, a critério do órgão de administração, por mostrarem-se incompatíveis com o posto ocupado, justifiquem a substituição.

§ 2º - As razões da vacância do cargo de ouvidor deverão constar da ata da reunião do Conselho de Administração.

§ 3º - O órgão de administração, havendo vacância do cargo de ouvidor, nomeará outro, imediatamente à ocorrência

## **CAPÍTULO X**

### **DO COMPROMISSO DA COOPERATIVA COM A OUVIDORIA**

Art. 59 – Em relação à Ouvidoria, a Cooperativa deverá:

- I. criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, e garantir que a sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- II. assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades;
- III. dar ampla divulgação sobre a existência da ouvidoria, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços;
- IV. garantir o acesso gratuito dos clientes e dos usuários ao atendimento da ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes, inclusive por telefone, cujo número deve ser:
  - a) divulgado e mantido atualizado em local visível ao público no recinto das suas dependências e nas dependências dos correspondentes no País, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, acessível pela sua página inicial;
  - b) informado nos extratos, comprovantes, inclusive eletrônicos, contratos, materiais de propaganda e de publicidade e demais documentos que se destinem aos clientes e usuários; e
  - c) registrado e mantido permanentemente atualizado em sistema de informações, na forma estabelecida pelo Banco Central do Brasil; e
- V. providenciar para que todos os integrantes da Ouvidoria sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

## **CAPÍTULO XI**

### **DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 60 – Constituem atribuições da Ouvidoria:

- I. prestar atendimento de última instância às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição;

- II. atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e
- III. informar ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição a respeito das atividades de ouvidoria.

Art. 61 – As atribuições da Ouvidoria abrangem as seguintes atividades:

- I. atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos associados e usuários de produtos e serviços;
- II. prestar os esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;
- III. encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo de dez dias úteis contados a partir da data de registro das ocorrências;
- IV. manter a diretoria da instituição, informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores da instituição para solucioná-los; e
- V. elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao Conselho de Administração ou, na sua ausência, à diretoria da instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;
- VI. propor ao órgão de administração da Cooperativa, medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

§ 1º - O atendimento prestado pela Ouvidoria:

- I. deve ser identificado por meio de número de protocolo, o qual deve ser fornecido ao demandante;
- II. deve ser gravado, quando realizado por telefone, e, quando realizado por meio de documento escrito ou por meio eletrônico, arquivada a respectiva documentação; e
- III. pode abranger:
  - a) excepcionalmente, as demandas não recepcionadas inicialmente pelos canais de atendimento primário; e
  - b) as demandas encaminhadas pelo Banco Central do Brasil, por órgãos públicos ou por outras entidades públicas ou privadas.

§ 2º - O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar dez dias úteis, podendo 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 demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Art. 62 – O Conselho de Administração poderá, a seu critério, admitir o compartilhamento de ouvidoria, podendo ser constituída a ouvidoria em cooperativa central federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria, desde que a associação de classe possua código de ética ou de auto-regulação efetivamente implantado, ao qual a instituição tenha aderido.