COOPERATIVA MINUANO

Relatório sobre as atividades da Ouvidoria

I – Identificação

Razão social:	Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo Minuano		
CNPJ:	88.325.113/0001-08	**Data-base**:	2° semestre 2022
Diretor responsável:	Luiz Antonio Hüttner		
Ouvidor:	Alessandra Bauer		

II – Aspectos descritivos da estrutura e das atividades da Ouvidoria

Subordinação:	**Composição**
Conselho de Administração	Um ouvidor

Estrutura para o atendimento das exigências legais e regulamentares *(ações adotadas pela Administração para viabilizar as atividades da Ouvidoria – critério de definição da estrutura, logística implantada, equipamentos utilizados, instalações, sistema informatizado e rotinas utilizadas – **Resolução CMN 4.860/2020**)*:

Para atender as necessidades de logística do serviço de Ouvidoria, foi desenvolvida e implantada uma planilha para registro e controle das ocorrências recebidas através do DDG 0800-6468188.

Visando dar conhecimento do serviço de Ouvidoria aos clientes, foram desenvolvidas ações de ampla divulgação do telefone DDG através da publicação em materiais de marketing dos produtos, cartazes fixados nas dependências da Cooperativa, em murais distribuídos pelos locais de trabalhos dos associados, divulgação no site e no contrato de operação de crédito.

O monitoramento das atividades da Ouvidoria é realizado através de apresentação do relatório semestral de ocorrências ao Conselho de administração. Conforme o artigo 12 da atual resolução a data base do relatório é 30 de junho e 31 de dezembro. O relatório é encaminhado para auditoria interna e conselho de administração.

A Ouvidoria dispõe de equipamentos, tais como 01 microcomputador desktop; 01 impressora corporativa; 01 aparelho telefônico; e um gravador telefônico digital.

Deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria *(inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e às rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e do público atendido pelas cooperativas – **Resolução CMN 4.860/2020**)*:

Não há deficiências detectadas para o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria.

Avaliação da eficácia dos trabalhos da Ouvidoria *(inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da Ouvidoria – **Resolução CMN 4.860/2020**)*:

O comprometimento da Administração desta Instituição com a adequada execução das atividades da Ouvidoria se dá através do controle exercido pelo diretor ouvidor que, fiscaliza e transmite aos demais membros do conselho de Administração o andamento dos trabalhos da Ouvidoria.
Os atendimentos com demandas procedentes são submetidos a uma avaliação direta da qualidade com o intuito de obter notas entre 1 e 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto.

Proposições encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria, quando for o caso *(mencionando: a) periodicidade e forma de encaminhamento; b) propostas não acatadas e respectivas justificativas; c) propostas acatadas e ainda não implementadas, com respectivos prazos de implantação; d) propostas acatadas – **Resolução CMN 4.860/2020**)*:

Não foram necessários encaminhamentos de proposições à Administração por parte da Ouvidoria.

Sistema de Ouvidoria *(informações sobre a configuração do sistema e sobre os relatórios de controle gerados por aquele sistema – **Resolução CMN 4.860/2020**)*:

O gerenciamento das demandas encaminhadas a Ouvidoria é realizado por meio de uma planilha desenvolvida contemplando as seguintes informações:

I. Nº do protocolo de atendimento;
II. Data do registro da demanda;
III. Data para atendimento da demanda, a qual não pode ser superior a 30 (trinta) dias;
IV. Nome e CPF/CNPJ do demandante;
V. Endereço eletrônico para resposta;
VI. Endereço físico para resposta;
VII. Telefone para contato;
VIII. Texto contendo a especificação da demanda;
IX. Identificação da área da instituição (e respectivo funcionário encarregado) responsável pelo atendimento à demanda;
X. Prazo previsto para envio da resposta;
XI. Desenvolvimento, situação.

A tipificação das ocorrências está definida conforme a Tabela I da Carta-Circular 3.298 de 22 de fevereiro de 2008:

001 Atendimento
004 Operações de Crédito
007 Tarifas e Assemelhados
008 Publicidade e Propaganda Enganosa ou Abusiva
009 Relação Contratual
013 Outros Temas

Os demais tipos de ocorrências previstos na CC 3.298 e não listados acima, foram considerados não-aplicáveis devido à natureza das atividades da empresa.

Programas de capacitação dos ouvidores *(descrição dos programas de capacitação aplicados aos ouvidores e grau de aproveitamento dos participantes, o diretor responsável e o ouvidor vigente*

poderão participar de treinamentos de atualização no mínimo a cada 5 anos ***Resolução CMN 4.860/2020***):

O exame de certificação de ouvidores abrange os seguintes temas:

- **I.** Ética e mediação de conflitos;
- **II.** Utilização da planilha de acompanhamento das demandas da ouvidoria;
- **III.** Procedimentos padronizados para atividades da ouvidoria;
- **IV.** Código de Defesa do Consumidor.

A participante do curso, Alessandra Bauer, ouvidora, foi submetida ao programa de capacitação. Avaliada por exame teórico, no qual foi aprovada, obtendo aproveitamento muito satisfatório, recebendo a Certificação em Ouvidoria em 27/06/2014, com número de registro 0134 e Certificação de Atualização em Ouvidoria em 19/08/2019, com número de registro 22-3.

III – Aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria

Os dados estatísticos abaixo referem-se ao período de 01 de julho de 2022 a 31 de dezembro de 2022.

Ocorrências registradas por clientes pessoa física: 00
Ocorrências registradas do tipo 001: 02
Ocorrências registradas do tipo 004: 00
Ocorrências registradas do tipo 007: 00
Ocorrências registradas do tipo 008: 00
Ocorrências registradas do tipo 009: 00
Ocorrências registradas do tipo 013: 01
Ocorrências improcedentes: 03
Ocorrências procedentes e solucionadas: 00
Ocorrências procedentes e não solucionadas: 00

Observação: A Cooperativa Minuano oferece um canal de ouvidoria com o objetivo de: atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços, os quais não foram solucionados através de outros canais de atendimento; prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta; encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto; e manter o conselho de administração informado sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pelos administradores para solucioná-los. Com imensa satisfação, informamos que a Cooperativa não recebeu registro de ocorrências pelo canal de ouvidoria, entretanto reforçamos nossa disponibilidade em acolher as solicitações que possam surgir no período futuro.

Canoas, 31 de Dezembro de 2022.

Luiz Antonio Hüttner Diretor de Ouvidoria	Alessandra Bauer Ouvidora

Cláudio Luis Schwade
Diretor Presidente