

MANUAIS DE CONTROLES INTERNOS



COOPERICSSON DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA ERICSSON

**NOTA: ESTE ANEXO REFERE-SE A PARTE INTEGRANTE DA ESTRUTURA DE
CONTROLES INTERNOS DA COOPERATIVA.**

Sumário

Sumário	2
23. MANUAL DE OUVIDORIA.....	3
23.1. INTRODUÇÃO	3
23.2. DEFINIÇÃO OUVIDORIA.....	3
23.3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA	3
23.4. OUVIDORIA.....	4
23.5. MANUAL DE OUVIDORIA.....	4
23.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	4

23. MANUAL DE OUVIDORIA

23.1. INTRODUÇÃO

O presente manual visa disciplinar, quanto à constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria, ressaltados na resolução do Conselho Monetário Nacional - CMN nº. 4.433/15.

A estrutura da ouvidoria deve ser compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada instituição.

23.2. DEFINIÇÃO OUVIDORIA

As ouvidorias foram instituídas por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do Banco Central do Brasil, para receber e tratar as reclamações de seus cooperados e usuários que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado pela CoopEricsson ou por quaisquer outros pontos ou canais de atendimento, entre outras atribuições.

As ouvidorias não substituem os canais convencionais de atendimento. Ao contrário, existem para tratar questões de clientes e usuários que não se sentirem satisfeitos com o resultado do tratamento de suas reclamações e desejarem revisão da questão.

Em caso de problemas com a CoopEricsson, é fundamental que o cooperado ou usuário procure primeiramente atendimento na CoopEricsson ou em outros pontos ou canais de atendimento por telefone e internet, disponibilizados aos cooperados.

Se as tentativas de solução pelos canais indicados não funcionarem, é hora de se buscar a Ouvidoria da própria instituição. O número do telefone ou contato da ouvidoria deve estar divulgado em todos os canais

23.3. ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Conforme resolução CMN nº. 4.433/15, ART. 3º, CAPUT:

- a) 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;
- b) Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos; e
- c) Informar A Diretoria Executiva da instituição, a respeito das atividades de ouvidoria.

23.4. OUVIDORIA

A CoopEricsson para atendimento à regulamentação do CMN e BCB opera com a Ouvidoria da FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito, tendo para isso, aderido ao serviço convênio de prestação de serviços da qual a CoopEricsson é federada.

Uma vez esgotadas as possibilidades de resolução da questão apresentada, o cooperado deverá então procurar o Ouvidoria pelo telefone: 0800-940-9360 (Atendimento nos dias úteis das 8 às 17 horas) e poderá registrar dúvidas, reclamações, elogios e sugestões para aperfeiçoamento de produtos e serviços.

23.5. MANUAL DE OUVIDORIA

O Manual de Ouvidoria esta disponibilizado no site da FNCC no sitio: <http://fncc.com.br/area-restrita/arquivos/meus-arquivos/2017/03/07/manual-de-ouvidoria/> na área restrita.

23.6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Diretoria Executiva da CoopEricsson deve observar a adoção do manual da ouvidoria emitido pela FNCC e suas respectivas atualizações, orientando e capacitando os funcionários da CoopEricsson a conhecerem essa forma de atuação.

A CoopEricsson deverá manter seu estatuto social devidamente atualizado em relação ao processo da Ouvidoria.