



MANUAL OPERACIONAL

OUVIDORIA

Introdução

A Ouvidoria é um canal direto, independente de comunicação entre o cliente que pode ser o associado e a organização que neste caso é a cooperativa.

A Ouvidoria atua no pós-atendimento e na medição de conflitos entre o cliente (associado) e a instituição (cooperativa), por meio de atendimento personalizado, de forma a promover a satisfação do cliente-usuário.

Este processo trata principalmente de assuntos que eventualmente possam causar transtorno ou dano aos associados, à instituição, aos dirigentes e aos funcionários, assegurando pleno exercício dos direitos das partes envolvidas, onde desta forma à Ouvidoria deve agir de forma autônoma, imparcial e sigilosa, contribuindo para o aperfeiçoamento do relacionamento mantido com os usuários e dos processos internos da cooperativa.

A Ouvidoria não substitui o serviço prestado pelos demais canais de atendimento oferecidos pela cooperativa, portanto eventuais dúvidas quanto aos serviços prestados pela cooperativa devem ser dirimidas com nossos colaboradores.

O manual a seguir foi formatado de acordo com o disposto na Resolução 3.477 do Banco Central do Brasil, e suas norma subregulamentares, e com base na Carta de Fortaleza, redigida no III Encontro Nacional de Ouvidores, em Fortaleza, 1997.

São Paulo, 02 de Maio de 2.008

José Alfredo Barbosa Vieira – Diretor-Presidente

Celso Tadao Aoyama – Diretor-Tesoureiro

Edison Vagner Antonini – Diretor-Secretário

Carlos Alberto Silva Camargo - Gerente

CECM dos Funcionários do Conglomerado Battistella Ltda.
Rua Baumann, 1.429 – Vila Hamburguesa.
05318-000 Fone (0XX11) 3835.8211 FAX:(0XX11) 3835.8210 São Paulo SP
e-mail: cecreb@cecreb.com.br

MANUAL DE PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DA OUVIDORIA

1. IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA

1.1. A Ouvidoria será devidamente implantada nos termos das normativas editadas pelo Banco Central do Brasil.

1.2. A Ouvidoria será devidamente divulgada ao quadro social através do site da Cooperativa, bem como, no Informativo Bimestral No\$ço Dinheiro.

2. ATENDIMENTO/ RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÃO

Desde já cabe ser ressaltado que toda e qualquer manifestação do usuário perante o Ouvidor recebe o nome de reclamação, ainda que a mesma tenha outra natureza (elogios inclusive).

2.1. O contato do usuário com o Ouvidor será realizado através do telefone **0800-9409367** disponibilizado exclusivamente para a Ouvidoria ou enviando correspondência aos cuidados da Ouvidoria para o endereço Rua Baumann, 1.429 – Vila Hamburguesa, São Paulo/SP – CEP 05318-000, sendo certo que o Ouvidor imediatamente reduzirá a reclamação a termo, onde constará o nome do reclamante, a data e o horário do contato, e um resumo da reclamação.

2.2. Poderá ainda haver a reclamação por carta ou email, situação em que se dispensará a redução da mesma a termo.

2.3. O reclamante receberá imediatamente um número de protocolo, o qual será utilizado sempre que entrar em contato com a Ouvidoria para tratar da reclamação.

2.4. O reclamante poderá solicitar que o seu nome seja mantido em sigilo

2.5. Caberá ao ouvidor, recebida a reclamação, esclarecer ao reclamante como funciona o processo administrativo de Ouvidoria, conferindo ao mesmo um prazo para a solução.

3. VERIFICAÇÃO E ACEITAÇÃO

3.1. Uma vez cumpridas as formalidades de recebimento, caberá ao ouvidor verificar se a reclamação é pertinente, observando os seguintes critérios:

- a) se é pertinente aos negócios, responsabilidade e finalidades da cooperativa;
- b) se tem bases pertinentes e específicas;
- c) se a reclamação é legítima, afastando todas aquelas que tenham caráter duvidoso ou que tenham finalidade política ou de desestruturação da sociedade.

3.2. Caso a Ouvidoria entenda por bem arquivar o processo, deverá comunicar imediatamente o reclamante da decisão, esclarecendo todos os motivos que levaram à tomada de decisão.

3.3. O número de reclamações aceitas e rejeitadas deverá constar do relatório de Ouvidoria.

4. RESPOSTA: FACILITAÇÃO, MEDIAÇÃO OU INVESTIGAÇÃO

4.1. Considerando pertinente a denúncia, o Ouvidor poderá agir da seguinte forma:

- a) Promover o diálogo entre o reclamante e a cooperativa (ou a parte envolvida), visando gerar uma solução gerada pelas próprias partes;
- b) Conciliação ou mediação através da Ouvidoria, ou de terceiro indicados pela Ouvidoria;
- c) Investigação pela própria Ouvidoria, com a propositura de soluções adequadas para a questão.

5. CONCLUSÃO E ENCERRAMENTO

5.1. A Ouvidoria poderá encerrar o procedimento quando considerar que houve uma solução satisfatória ou quando concluir que a investigação não surtirá efeitos.

6. MONITORAÇÃO E SEGUIMENTO

6.1. A Ouvidoria deve verificar se os acordos e soluções tomadas serão integralmente cumpridos pelas partes, mediante monitoramento do processo de solução, ainda que continuado.

7. RELATÓRIOS

7.1. A Ouvidoria emitirá relatórios quantitativos, demonstrando datas, históricos, estatísticas e pessoas envolvidas X incidência.

7.2. A Ouvidoria emitirá relatórios qualitativos, expondo a natureza das reclamações, o nível de criticidade (pontual ou sistêmica), solução desejada X solução obtida.

7.3. Tais relatórios serão encaminhados à Diretoria da cooperativa e deverão ser submetidos à Auditoria, que deverá analisar o relatório e emitir parecer.

7.4. Os relatórios e pareceres serão encaminhados na forma padrão ao Banco Central do Brasil, ainda que não hajam intercorrências durante o período de referência.

8. TREINAMENTO

8.1. A cooperativa irá prover a sua equipe de treinamento e aperfeiçoamento técnico necessário (com a devida certificação), dentro dos prazos previstos na Resolução n. 3477, do Banco Central do Brasil.



MODELO
DO TERMO DE RECLAMAÇÃO

ASSOCIADO: _____

HISTÓRICO DA RECLAMAÇÃO:

DATA: ____/____/____ **HORÁRIO:** _____ **Nº PROTOCOLO:** _____

PARECER DA OUVIDORIA:

DATA: ____/____/____ **HORÁRIO:** _____ **RUBRICA:** _____

CIÊNCIA DA DIRETORIA:
