

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Elevadores Atlas Schindler Ltda.

Fundada em 30.06.71 – Reg. BCB Nº 418-CGCMF 42.107.706/0001-05

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA

Art. 52. A Cooperativa disporá de componente organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares estabelecidas pelas normas do Banco Central do Brasil, relativas aos direitos do consumidor, de prestar em última instância à demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionados nos canais de atendimento primário da instituição; de atuar como canal de comunicação entre a cooperativa e os cooperados e os usuários de seus produtos e serviços, inclusive a mediação de conflitos e informar à diretoria a respeito das atividades de ouvidoria.

Parágrafo 1º – A Ouvidoria será exercida por pessoa física designada pela Diretoria da Cooperativa, sendo 1 (um) Ouvidor, com comprovada aptidão validada e certificada em exame de capacitação dos componentes de ouvidoria, ministrado por instituição ou entidade de reconhecida capacidade técnica, em temas que devem abranger, no mínimo, a ética, os direitos do consumidor e a mediação de conflitos. A pessoa física designada e aprovada para ouvidor pela diretoria, deverá apresentar certificado de capacitação, e terá um mandato de 48 (quarenta e oito) meses prorrogáveis por períodos iguais, podendo ser destituído a qualquer tempo, mediante aviso de 30 (trinta) dias;

A destituição poderá ser por incompatibilização do ouvidor com o exercício da função, quer seja no atendimento ao público em geral, quer seja na condução e/ou encaminhamento das demandas; reclamações sobre dificuldades dos demandantes de acesso à ouvidoria de forma continuada e injustificada; problemas constatados de relacionamento com o público em geral; demonstração de desinteresse do ouvidor no exercício da função e tratamentos inadequados ao público em geral, aos membros estatutários e funcionários da cooperativa e outros assuntos relevantes que justifiquem a destituição.

Parágrafo 2º – A Diretoria da Cooperativa deverá designar Diretor Estatutário, para diretor responsável pela ouvidoria, podendo este desempenhar outras funções na instituição, inclusive a de ouvidor, exceto a de diretor de administração de recursos de terceiros. Caso o diretor responsável pela ouvidoria exerça também a função de ouvidor, este deverá ter o certificado de capacitação em ouvidoria, conforme citado no caput anterior;

Parágrafo 3º - Constituem atribuições da ouvidoria:

I - Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento forma e adequado às demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços prestados pela cooperativa, e que não foram solucionados pelo atendimento habitual realizado;

II - Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das demandas, informando o prazo previsto para resposta;

III - 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 o prazo de prorrogação;

IV - Encaminhar resposta conclusiva para a demanda no prazo previsto;

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados de Elevadores Atlas Schindler Ltda.

Fundada em 30.06.71 – Reg. BCB Nº 418-CGCMF 42.107.706/0001-05

V- Manter a diretoria da cooperativa informada sobre os problemas e deficiências detectados no cumprimento de suas atribuições e sobre o resultado das medidas adotadas pela diretoria para solucioná-los;

VI - Elaborar e encaminhar à auditoria interna, à diretoria da cooperativa, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da ouvidoria no cumprimento de suas atribuições;

Parágrafo 4º – A Cooperativa tem o compromisso de criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, bem como, assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades;

Parágrafo 5º – A Cooperativa deve adotar providências para que os integrantes da ouvidoria que realizem as atividades mencionadas, sejam considerados aptos em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica;

Parágrafo 6º - A cooperativa poderá compartilhar o serviço de Ouvidoria com federação de cooperativas de crédito, cooperativa central ou associação de classe a que estiver filiada.

