

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DO COMPONENTE ORGANIZACIONAL DE OUVIDORIA DA FENACRED



FENACRED

SUMÁRIO

1. Apresentação	03
2. Sobre a Ouvidoria	03
3. Base Normativa	04
4. Estrutura da Ouvidoria	04
5. Fluxo Operacional da Ouvidoria	04
5.1 Recepção da Manifestação	05
5.2 Registro e Protocolo	05
5.3 Análise Inicial	05
5.4 Encaminhamento à Cooperativa	05
5.5 Tratamento Interno	05
5.6 Retorno ao Reclamante	05
5.7 Encerramento	06
5.8 Fluxograma....	06
6. Prazos	07
7. Responsabilidades	07
8. Informações Importantes sobre os Convênios	07
9. Registro das Informações no UNICAD	08
10. Sigilo e Confidencialidade	08
11. Relatórios Semestrais	09



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

1. Apresentação

A Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano – FENACRED, por meio de seu componente organizacional de Ouvidoria, disponibiliza às cooperativas filiadas e conveniadas uma estrutura completa para o atendimento das normas estabelecidas pelo Banco Central do Brasil.

O presente Manual de Procedimentos da Ouvidoria tem por objetivo padronizar, documentar e esclarecer os fluxos internos relacionados ao tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria, garantindo transparência, rastreabilidade, eficiência e conformidade normativa.

Além disso, o manual serve como referência para treinamento de colaboradores, auditorias interna e cooperativa, e orientação às cooperativas sobre a utilização adequada dos canais da Ouvidoria.

A Ouvidoria contribui diretamente para a melhoria contínua dos serviços prestados, atuando como canal imparcial entre a cooperativa e seus cooperados, prevenindo conflitos e fortalecendo a confiança no sistema cooperativista de crédito.

2. Sobre a Ouvidoria

A [Resolução CMN nº 4.860, de 23 de outubro de 2020](#), dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A Ouvidoria tem por finalidade atender, em última instância, as demandas dos cooperados ou daqueles que se relacionem de qualquer forma com a cooperativa, que não tenham sido solucionadas nos canais de atendimento primário.

Para minimizar custos para as cooperativas com a criação de estrutura própria de Ouvidoria, a FENACRED disponibiliza esse componente organizacional às filiadas e

conveniadas, permitindo o atendimento integral aos requisitos normativos vigentes.

A FENACRED dispõe de profissional ouvidor certificado, responsável por atender as demandas de ouvidoria e atuar como canal de comunicação entre a cooperativa, os cooperados e terceiros, inclusive na mediação de conflitos e acompanhamento de demandas sensíveis.

Exemplos de demandas recebidas pela Ouvidoria:

- Reclamações;
- Consulta;
- Dúvidas;
- Sugestões de melhoria; e
- Elogio.

3. Base Normativa

A atuação da Ouvidoria da FENACRED está fundamentada nos seguintes:

- [Resolução CMN nº 4.860/2020](#) – Constituição e funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria;
- Normas internas complementares emitidas pela FENACRED;
- Procedimentos de auditorias e compliance.

4. Estrutura da Ouvidoria

- **Ouvidor responsável:** cargo formalmente designado, com certificação emitida por entidade de reconhecida capacidade técnica.
- **Equipe de apoio:** colaboradores internos que dão suporte ao registro e tratamento das manifestações.
- **Canais oficiais de registro de demandas:** telefone, e-mail e plataforma online

5. Fluxo Operacional da Ouvidoria

O tratamento das manifestações segue etapas padronizadas para garantir integridade, rastreabilidade e cumprimento dos prazos legais:

5.1. Recepção da Manifestação

- Canais disponíveis: telefone 0800, plataforma digital e e-mail;
- A demanda é registrada imediatamente no sistema;
- Boas práticas: confirmação de recebimento ao reclamante e orientação sobre prazo de retorno.

5.2. Registro e Protocolo

- Cada manifestação recebe número único de protocolo;
- O solicitante é informado do prazo máximo de resposta.

5.3. Análise Inicial

- A Ouvidoria verifica a completude das informações;
- Caso necessário, é solicitado complementação ao reclamante.

5.4. Encaminhamento à Cooperativa

- A demanda é enviada à cooperativa responsável;
- Prazo de até 10 (dez) dias úteis para análise e resposta;
- É registrado o direcionamento da demanda ao diretor responsável pela Ouvidoria.

5.5. Tratamento Interno

- A Ouvidoria monitora os prazos;
- Em caso de atraso, a FENACRED realiza cobrança formal à cooperativa;
- A Ouvidoria mantém registro completo de cada etapa, garantindo histórico detalhado para auditoria.

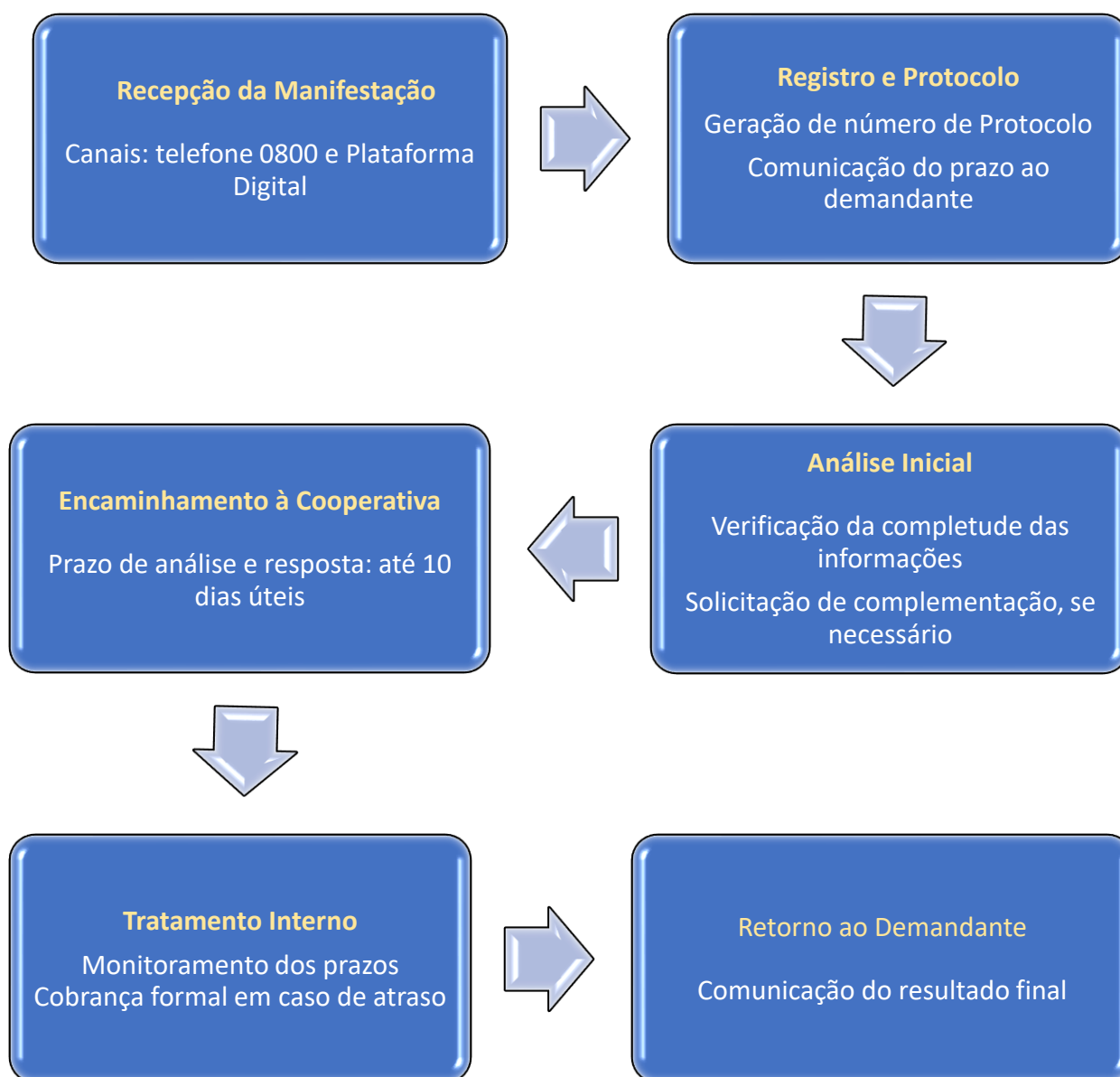
5.6. Retorno ao Reclamante

- Após análise da cooperativa, a Ouvidoria comunica o resultado ao solicitante;
- Caso a resposta não seja satisfatória, o reclamante pode solicitar reavaliação ou registro de manifestação adicional.

5.7. Encerramento

- A demanda é finalizada com registro histórico completo, incluindo respostas e comunicações;
- Procedimentos de qualidade podem incluir revisão pelo Ouvidor antes do encerramento.

5.8. Fluxograma



6. Prazos

Etapa	Responsável	Prazo Máximo
Registro da manifestação	FENACRED	Imediato
Encaminhamento à cooperativa	FENACRED	Imediato
Resposta à Ouvidoria	Cooperativa	10 dias úteis
Retorno ao reclamante	FENACRED	Até 1 dia útil após resposta

7. Responsabilidades

FENACRED

- Disponibilizar os canais de ouvidoria;
- Receber, registrar e monitorar as manifestações;
- Encaminhar as demandas para as cooperativas;
- Controlar prazos e consolidar relatórios;
- Comunicar o posicionamento final ao reclamante;
- Garantir treinamento contínuo da equipe e conformidade com normas de sigilo.

Cooperativas

- Analisar e responder as manifestações recebidas via Ouvidoria;
- Cumprir prazos e fornecer respostas completas;
- Manter registros adequados para fins de auditoria;
- Preservar sigilo e integridade das informações compartilhadas.

8. Informações Importantes sobre os Convênios

- **Telefone:** 0800 042-0851
Atendimento: segunda a sexta-feira, das 10h às 12h e das 14h às 16h.

Rua Acre, 77 – Salas 601/602/608 – Centro – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20.081-000

CNPJ 04.103.272/0001-78 Telefone: (21) 3841-2278

E-mail: fenacred@fenacred.coop.br | Site: www.fenacred.com.br

- **Plataforma Online:** <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>
Disponível todos os dias, inclusive feriados e finais de semana.
- **Divulgação sugerida:** e-mail circular, quadros de aviso, rodapé de e-mail corporativo e site institucional.

9. Registro das Informações no UNICAD

Para atender às exigências do Banco Central, a cooperativa deve incluir no UNICAD:

- Cargo e CPF da Ouvidora responsável
- Telefone e e-mail da Ouvidoria
- Área de responsabilidade: “Ouvidor – Res. CMN 4.860/2020”

Procedimento:

1. Acesse Dados Básicos > Consulta/Alteração > Pessoa Jurídica
2. Clique em Consultar > Telefone Ouvidoria
3. No módulo "Vínculos", selecione "Inclusão" > "Auditoria Interna/Ouvidoria/Resp. p/Envio de Informações"
4. Insira o nome e CPF do responsável
5. Selecione a área de responsabilidade adequada

10. Sigilo e Confidencialidade

- Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria, bem como as informações relacionadas aos reclamantes, são tratadas com sigilo absoluto.
- O acesso às informações é restrito aos profissionais diretamente envolvidos no registro, análise e encaminhamento das demandas.
- Nenhum dado pessoal ou sensível será divulgado a terceiros sem autorização expressa, exceto quando exigido por lei ou norma regulatória.
- Os relatórios elaborados pela Ouvidoria são despersonalizados sempre que compartilhados, garantindo que os dados individuais não possam ser identificados.

Rua Acre, 77 – Salas 601/602/608 – Centro – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20.081-000

CNPJ 04.103.272/0001-78 Telefone: (21) 3841-2278

E-mail: fenacred@fenacred.coop.br | Site: www.fenacred.com.br

- O sigilo também se aplica aos processos internos de análise e às comunicações com a cooperativa, assegurando que informações estratégicas e operacionais permaneçam protegidas.
- A violação do sigilo constitui infração às normas internas da FENACRED e às disposições legais aplicáveis, sujeitando os responsáveis às medidas disciplinares cabíveis.

12. Relatórios Semestrais

Os relatórios elaborados pelo Componente Organizacional de Ouvidoria da FENACRED têm como finalidade registrar, analisar e apresentar, de forma clara e estruturada, todas as manifestações recebidas e tratadas no período semestral, atendendo às exigências da Resolução CMN nº 4.860/2020, do Banco Central do Brasil, e aos requisitos das auditorias. Eles permitem avaliar o desempenho da Ouvidoria, identificar falhas nos processos internos das cooperativas e propor melhorias para o atendimento aos cooperados. O conteúdo dos relatórios contempla uma visão geral das manifestações.

As manifestações podem envolver reclamações, consultas, dúvidas, sugestões, elogios ou outros, e o relatório apresenta a distribuição de cada uma delas, permitindo identificar quais assuntos concentram maior demanda. Além disso, é feita a análise da origem dos registros, discriminando quantos foram recebidos por telefone ou plataforma digital, o que possibilita avaliar a eficiência dos canais disponibilizados.

Os relatórios destacam as ações corretivas adotadas pela cooperativa, como ajustes nos processos, revisões de políticas internas, melhorias nos canais de atendimento e implementação de práticas que fortaleçam a relação com os cooperados. Por fim, incluem evidências importantes para fins de auditoria, como o número de protocolo de cada manifestação, histórico de tratativas, datas de registro e de resposta, além de cópias das comunicações trocadas com os demandantes.



Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano

FECHO

O Manual de Procedimentos da Ouvidoria, elaborado pela FENACRED, foi formalmente aprovado por seu Conselho de Administração. Considerando que os procedimentos descritos no documento já vinham sendo aplicados na prática pelo Componente Organizacional de Ouvidoria, a FENACRED deliberou pela aprovação retroativa do manual, estabelecendo sua vigência a partir de 01/01/2025.

O manual passa a integrar oficialmente os normativos internos da FENACRED, servindo como referência obrigatória para a condução das atividades da Ouvidoria, assegurando padronização, rastreabilidade, sigilo e eficiência no tratamento das demandas dos cooperados e terceiros.

Paulo Muniz Borges – Presidente: Paulo Muniz Borges

Assinado de forma digital
por Paulo Muniz Borges
Versão do Adobe Acrobat
Reader: 2025.001.20577

Náide Vaccariello de Almeida – Diretora Financeira: Náide Vaccariello de Almeida

Assinado de forma digital
por Náide Vaccariello de
Almeida
Versão do Adobe Acrobat
Reader: 2025.001.20577

Aline dos Santos Silva – Ouvidora Responsável:



Documento assinado digitalmente
ALINE DOS SANTOS SILVA
Data: 27/08/2025 09:26:36-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Rua Acre, 77 – Salas 601/602/608 – Centro – Rio de Janeiro – RJ CEP: 20.081-000

CNPJ 04.103.272/0001-78 Telefone: (21) 3841-2278

E-mail: fenacred@fenacred.coop.br | Site: www.fenacred.com.br