

## **1. DEFINIÇÃO**

Esta Instrução Normativa, devidamente aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, atende aos requisitos pré-definidos na Resolução CMN 4.860 de 23 de outubro de 2020 e visa identificar as melhores práticas para gestão do canal de Ouvidoria.

## **2. OBJETIVO**

Esta Instrução Normativa tem por objetivo estabelecer os princípios, diretrizes institucionais e responsabilidades internas relacionadas à Política de Ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM Ltda. – COOPCREDMAIS, assegurando:

I – o adequado funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria, em conformidade com a regulamentação vigente do Banco Central do Brasil;

II – a observância aos princípios de independência, imparcialidade, transparência, tempestividade, sigilo e proteção de dados pessoais;

III – a utilização da Ouvidoria como instrumento de governança, aprimoramento de processos internos e mitigação de riscos operacionais e reputacionais;

IV – o alinhamento da Política Institucional da Cooperativa ao Manual do Canal de Ouvidoria da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC, adotado como base operacional do canal de Ouvidoria.

Parágrafo Único : A presente Política define o papel da Cooperativa no tratamento das manifestações recebidas, sem prejuízo da utilização de canal estruturado e padronizado disponibilizado pela FNCC, conforme adesão formal aprovada pelo órgão de administração.

## **3. CAMPO DE APLICAÇÃO, BASE LEGAL E NORMATIVA**

A Política de Ouvidoria da COOPCREDMAIS fundamenta-se nos seguintes dispositivos legais e normativos:

I – Resolução CMN nº 4.860, de 20 de outubro de 2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria nas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil;

II – demais normas, circulares, comunicados e orientações expedidas pelo Banco Central do Brasil (BCB) e pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) aplicáveis à matéria;

III – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no que se refere ao tratamento de dados pessoais no âmbito das manifestações recebidas pela Ouvidoria;

IV – Código de Defesa do Consumidor – Lei nº 8.078/1990, quando aplicável às relações entre a Cooperativa e seus cooperados e usuários de produtos e serviços;

V – Manual do Canal de Ouvidoria da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC, aprovado em junho de 2025, que estabelece diretrizes operacionais, fluxos, classificação de manifestações, canais de acesso, requisitos de governança e padrões de controle e monitoramento do Canal de Ouvidoria adotado pela Cooperativa.

Parágrafo único: O Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC constitui referência operacional obrigatória para o funcionamento do Canal de Ouvidoria da COOPCREDMAIS, cabendo a esta Instrução Normativa definir os princípios institucionais, responsabilidades internas e integração da Ouvidoria à governança da Cooperativa.

#### **4. ESTRUTURAÇÃO E GOVERNANÇA DA OUVIDORIA**

A Ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM Ltda. – COOPCREDMAIS é estruturada de forma a garantir sua independência, imparcialidade e efetividade, observando a regulamentação do Banco Central do Brasil e as diretrizes estabelecidas pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC.

A estrutura da Ouvidoria compreende:

- I – o Conselho de Administração;
- II – a Diretoria Executiva;
- III – o Diretor Responsável pela Ouvidoria;
- IV – o Ouvidor, colaborador da COOPCREDMAIS, formalmente designado pela Diretoria;
- V – o Canal de Ouvidoria, disponibilizado e operacionalizado conforme o Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.

Parágrafo Único: A Ouvidoria não poderá estar vinculada a áreas da Cooperativa que caracterizem conflito de interesses, tais como unidades responsáveis por concessão de crédito, cobrança, auditoria interna, gestão de riscos ou compliance.

#### **4.1 Conselho de Administração: Compete ao Conselho de Administração:**

- aprovar a Política de Ouvidoria da Cooperativa e suas revisões, por meio de registro em ata;
- acompanhar, analisar e deliberar sobre os relatórios semestrais de Ouvidoria;
- tomar ciência das ocorrências relevantes identificadas pela Ouvidoria;
- deliberar sobre medidas corretivas, preventivas ou de aprimoramento de processos decorrentes das manifestações recebidas;
- zelar para que a Ouvidoria atue como instrumento de governança, transparência e melhoria contínua.

#### **4.2 Diretoria Executiva: Compete a Diretoria Executiva**

- Criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, para que sua atuação seja respaldada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- 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;
- Acompanhar a elaboração do relatório semestral de Ouvidoria e apresentar os resultados ao Conselho de Administração;
- Acompanhar as reclamações dos clientes, registradas no canal da Cooperativa;
- Sugerir mudanças nos fluxos operacionais da Ouvidoria, quando identificar oportunidades de melhoria no processo.

#### **4.3 Diretor responsável pela Ouvidoria:**

A Cooperativa designará um Diretor Responsável pela Ouvidoria, por meio de registro em ata do órgão de administração, com cadastro obrigatório no sistema Unicad do Banco Central do Brasil. Compete ao Diretor Responsável pela Ouvidoria:

- Criar e manter condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, assegurando transparência, imparcialidade e isenção;
- Garantir o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a adequada análise e resposta das manifestações;
- Acompanhar o cumprimento dos prazos de resposta às manifestações;
- Acompanhar a elaboração do relatório semestral de Ouvidoria e apresentar os resultados ao Conselho de Administração;

- Atuar como elo institucional entre a Cooperativa, o Ouvidor da COOPCREDMAIS e o órgão de administração.

#### 4.4 Ouvidor

O Ouvidor é colaborador da COOPCREDMAIS, formalmente designado pela Diretoria da Cooperativa, devendo possuir certificação emitida por entidade de reconhecida capacidade técnica, nos termos da Resolução CMN nº 4.860/2020, além de estar devidamente cadastrado no sistema Unicad do Banco Central do Brasil.

A Cooperativa utiliza o Canal de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC, porém mantém Ouvidor próprio, responsável institucionalmente pelo tratamento das manifestações, pela análise conclusiva das demandas e pela interlocução com o Diretor Responsável pela Ouvidoria e com o órgão de administração.

##### **Compete ao Ouvidor:**

- Atender, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, usuários de produtos e serviços e demais demandantes;
- Prestar esclarecimentos aos demandantes acerca do andamento das manifestações, informando o prazo previsto para resposta;
- Encaminhar resposta conclusiva dentro dos prazos regulamentares e regimentais;
- Manter o Conselho de Administração ou, na sua ausência, a Diretoria Executiva, informados sobre problemas e deficiências identificados, bem como das medidas adotadas para solucioná-los;
- Atuar de forma eficiente na consecução dos objetivos da Ouvidoria, em conformidade com a legislação e regulamentação aplicáveis;
- Manter controle atualizado das demandas recebidas, garantindo histórico completo de atendimentos, documentos e providências adotadas;
- Abster-se de atuar em manifestações que envolvam conflito de interesses, tais como casos envolvendo pessoas com quem tenha vínculo de consanguinidade ou afinidade até o terceiro grau, ascendentes, descendentes ou em causa própria;
- Permanecer devidamente habilitado e atualizado quanto à regulamentação aplicável ao direito do consumidor e às normas do Banco Central do Brasil;
- Agir com ética, profissionalismo, imparcialidade e independência.

**Parágrafo único.** O Ouvidor não possui poderes deliberativos ou executórios sobre as áreas operacionais, atuando de forma independente e orientativa, com foco na melhoria contínua dos processos e no fortalecimento da cultura cooperativista.

## 5 CANAL DE OUVIDORIA

A COOPCREDMAIS adota como Canal de Ouvidoria o sistema disponibilizado pela FNCC, operado por prestador de serviço contratado, conforme estabelecido no Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.

O Canal de Ouvidoria assegura:

- I – acesso gratuito aos cooperados, usuários e terceiros;
- II – funcionamento por múltiplos canais, incluindo telefone, meios digitais e plataforma eletrônica;
- III – registro, protocolo e rastreabilidade das manifestações;
- IV – possibilidade de manifestação anônima, quando aplicável;
- V – segurança da informação e proteção de dados pessoais, nos termos da LGPD;

### 5.1 GOVERNANÇA, MONITORAMENTO E INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

A Ouvidoria constitui instrumento integrante da **governança corporativa da Cooperativa**, devendo suas informações subsidiar:

- I – a melhoria de processos e procedimentos internos;
- II – a mitigação de riscos operacionais, reputacionais e regulatórios;
- III – as atividades de controles internos, auditoria interna e auditoria externa, quando aplicável.

As manifestações classificadas como **ocorrências relevantes**, nos termos do Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC, deverão receber tratamento prioritário e ser comunicadas ao órgão de administração.

### 5.2 CANAIS DE ACESSO E TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da COOPCREDMAIS assegura acesso gratuito, amplo e facilitado aos cooperados, usuários de produtos e serviços e terceiros, por meio do Canal de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC.

Os canais de acesso à Ouvidoria compreendem, no mínimo:

- I – atendimento telefônico gratuito (Discagem Direta Grátis – DDG);
- II – canais digitais, incluindo plataforma eletrônica e aplicativos de mensagens;
- III – outros meios eletrônicos disponibilizados pelo sistema de Ouvidoria adotado.

Canais oficiais disponibilizados pela FNCC, adotados pela COOPCREDMAIS:

- DDG 0800-111-9124 – atendimento das 8h às 17h;
- WhatsApp +55 (51) 9691-0871 – atendimento 24h/7d;
- Portal FNCC: <https://speaksafely.com/fncc> – 24h/7d, com opção de manifestação anônima.

Parágrafo único. Os canais de acesso devem ser amplamente divulgados pela Cooperativa em suas dependências, sítio eletrônico, contratos, extratos, materiais institucionais e demais meios de comunicação utilizados para divulgação de produtos e serviços.

### **5.3 REGISTRO E PROTOCOLO DAS MANIFESTAÇÕES**

Toda manifestação recebida pela Ouvidoria deverá:

- I – ser registrada no sistema eletrônico do Canal de Ouvidoria;
- II – receber número de protocolo único;
- III – permitir a identificação do demandante, salvo nos casos de manifestação anônima, quando admitida;
- IV – conter histórico completo das tratativas, documentos e providências adotadas.

Parágrafo único. As manifestações realizadas por meio telefônico deverão ser gravadas, quando aplicável, e as manifestações eletrônicas ou documentais deverão ter seus registros arquivados no sistema, assegurada a rastreabilidade das informações.

### **5.4 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES**

As manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão ser classificadas, conforme critérios estabelecidos no Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC, podendo compreender, entre outras:

- I – reclamações;
- II – denúncias;
- III – sugestões;

IV – elogios;

V – solicitações de informação.

Além da tipologia, as manifestações deverão ser classificadas quanto à sua procedência, podendo ser:

I – procedentes, quando caracterizada irregularidade, descumprimento normativo ou prejuízo ao demandante;

II – improcedentes, quando não identificada irregularidade, sem prejuízo de sua utilização como insumo para melhoria de processos.

Parágrafo único: As manifestações também deverão ser classificadas quanto ao seu desfecho, como solucionadas ou não solucionadas, para fins de controle gerencial e elaboração dos relatórios de Ouvidoria.

## **5.5 TRATAMENTO E PRAZO DE RESPOSTA**

As manifestações registradas na Ouvidoria deverão ser analisadas e tratadas pela Cooperativa com observância aos seguintes prazos:

I – o prazo máximo para resposta conclusiva ao demandante é de 10 (dez) dias úteis;

II – o prazo poderá ser prorrogado, de forma excepcional e devidamente justificada, uma única vez, por igual período, observado o limite regulamentar;

III – o demandante deverá ser informado acerca da prorrogação e de seus motivos.

IV – a prorrogação de prazo estará limitada a, no máximo, 10% (dez por cento) do total de demandas registradas no mês, conforme Resolução CMN nº 4.860/2020.

Parágrafo único: O tratamento das manifestações deverá envolver as áreas responsáveis da Cooperativa, que deverão prestar as informações necessárias à Ouvidoria de forma tempestiva e fundamentada.

## **5.6 OCORRÊNCIAS RELEVANTES**

Consideram-se ocorrências relevantes aquelas manifestações que possam resultar em riscos à Cooperativa, especialmente nos casos que envolvam:

I – violação de sigilo bancário ou de dados pessoais;

II – falhas relevantes de comunicação;

III – situações com potencial impacto operacional, reputacional ou regulatório.

§1º As ocorrências relevantes deverão receber tratamento prioritário.

§2º As ocorrências relevantes deverão ser comunicadas ao órgão de administração da Cooperativa para ciência e deliberação quanto às medidas cabíveis.

## **6.0 REGISTROS, RELATÓRIOS, SIGILO E PROTEÇÃO DE DADOS**

A Cooperativa deverá manter sistema de registro e controle das manifestações recebidas pela Ouvidoria, de forma a assegurar a rastreabilidade, integridade e confiabilidade das informações.

Os registros deverão conter, no mínimo:

I – identificação da manifestação e respectivo número de protocolo;

II – data de registro e de conclusão;

III – histórico completo das tratativas;

IV – informações e documentos utilizados na análise;

V – providências adotadas e resposta conclusiva ao demandante.

§1º Os registros e documentos relativos às manifestações de Ouvidoria deverão ser mantidos pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, contados a partir da data da protocolização da ocorrência.

§2º Os registros deverão permanecer à disposição do Banco Central do Brasil, sempre que solicitados, observada a legislação vigente.

## **7.0 RELATÓRIOS DE OUVIDORIA**

A Cooperativa deverá elaborar relatório semestral de Ouvidoria, em conformidade com a regulamentação do Banco Central do Brasil e com o Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.

O relatório semestral deverá:

I – ser elaborado nas datas-base de 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício;

II – conter informações quantitativas e qualitativas sobre as manifestações



recebidas;

III – evidenciar a classificação das manifestações, prazos de atendimento, reincidências e ocorrências relevantes;

IV – indicar medidas corretivas, preventivas ou de aprimoramento adotadas;

V – ser assinado pelo Ouvidor designado e pelo Diretor Responsável pela Ouvidoria.

§1º O relatório semestral deverá ser submetido à apreciação do órgão de administração da Cooperativa.

§2º O relatório aprovado deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

§3º A Cooperativa deverá divulgar, em seu sítio eletrônico, as informações relativas às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, conforme modelo definido no Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.

§4º A Ouvidoria deverá apresentar mensalmente ao órgão de administração o consolidado das manifestações recebidas, conforme diretrizes do Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC.

## **8.0 SIGILO DAS INFORMAÇÕES E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

É vedada a divulgação a terceiros de informações protegidas por sigilo bancário ou confidencialidade, tais como dados cadastrais, saldos, extratos, contratos, operações de crédito ou quaisquer outras informações obtidas no âmbito da Ouvidoria.

Parágrafo único: A prestação de informações somente poderá ocorrer mediante autorização formal do titular dos dados ou por determinação legal ou judicial, nos termos da legislação aplicável.

O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), bem como as políticas internas de privacidade e segurança da informação adotadas pela Cooperativa e pelo Canal de Ouvidoria da FNCC.

O tratamento de dados pessoais deverá observar, entre outros, os princípios da:

I – finalidade;

II – adequação;

III – necessidade;

IV – segurança;

V – transparência;

VI – responsabilização e prestação de contas.

Parágrafo único: O acesso aos dados e informações da Ouvidoria deverá ser restrito às pessoas devidamente autorizadas, no estrito cumprimento de suas atribuições funcionais.

## 9.0 DISPOSIÇÕES FINAIS, VIGÊNCIA, ANEXOS E HISTÓRICO DE REVISÕES

A presente Política de Ouvidoria deverá ser revisada:

I – sempre que houver alterações na legislação ou regulamentação aplicável;

II – quando identificadas oportunidades de melhoria nos fluxos e procedimentos;

III – no mínimo, de forma periódica, conforme deliberação do órgão de administração.

Parágrafo único: As revisões desta Instrução Normativa deverão ser aprovadas pelo órgão de administração da Cooperativa e registradas em ata.

A Política de Ouvidoria da COOPCREDMAIS deverá ser observada por todos os administradores, colaboradores, prestadores de serviço e demais partes envolvidas no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

O descumprimento das disposições previstas nesta Instrução Normativa sujeitará os responsáveis às medidas administrativas cabíveis, nos termos das normas internas da Cooperativa e da legislação aplicável.

Parágrafo único: Os casos omissos ou situações excepcionais relacionados à aplicação desta Política deverão ser submetidos à apreciação do órgão de administração da Cooperativa.

A presente Instrução Normativa nº 029/2026 – Política de Ouvidoria, versão 2.0, entra em vigor na data de sua aprovação pelo órgão de administração da Cooperativa, revogando integralmente a IN 029/2023 – Versão 1.0 e quaisquer disposições internas em contrário.

## 10.0 CONTROLE DE REGISTROS

| Identificação                       | Coleta      | Indexação                   | Acesso          | Arquivo        | Armazenagem         | Manutenção   | Tempo         | Disposição |
|-------------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------------|--------------|---------------|------------|
| Política de Ouvidoria               | Cooperativa | Cronológica/<br>Por período | Via Cooperativa | Físico/Digital | Arquivo Cooperativa | Funcionários | Indeterminado | Descarte   |
| Relatório semestral<br>referente as | Cooperativa | Cronológica/<br>Por período | Via Cooperativa | Físico/Digital | Arquivo Cooperativa | Funcionários | 5 anos        | Descarte   |

|                                              |             |                             |                 |                |                     |              |        |          |
|----------------------------------------------|-------------|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------------|--------------|--------|----------|
| atividades de Ouvidoria                      |             |                             |                 |                |                     |              |        |          |
| Formulário de acompanhamento e monitoramento | Cooperativa | Cronológica/<br>Por período | Via Cooperativa | Físico/Digital | Arquivo Cooperativa | Funcionários | 5 anos | Descarte |

## 11.0 ANEXOS

Anexo 1 – Histórico das Revisões

Anexo 2 – Formulário de Acompanhamento e Monitoramento – Ouvidoria

Anexo 3 – Manual do Canal de Ouvidoria da FNCC

Parágrafo único: Os anexos possuem natureza complementar e operacional, devendo ser observados em conjunto com esta Política de Ouvidoria.

## 7.0 VIGÊNCIA

A presente **Instrução Normativa** entra em vigor na data de sua aprovação.

Jose Vander Firmino Gonçalves  
Diretor Financeiro

Clodoveu Luciano Caixeta  
Diretor Coordenador

| VERSÃO | ITEM  | HISTÓRICO DA REVISÃO                                                                                                         | DATA DA REVISÃO |
|--------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1.0    | Todos | Emissão do documento com aprovação do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Ata de nº 08/2023.                    | 23/08/2023      |
| 2.0    | Todos | Revisão geral desta IN visando enquadramento no Manual de Ouvidoria da FNCC a qual a Cooperativa é filiada desde 01/12/2025. | 24/02/2026      |
|        |       |                                                                                                                              |                 |

[illegible]

Registro = Número do registro  
Data = Data de registro  
Nome = Nome do reclamante  
Tipo = 1 - Reclamação / 2 - Denúncia / 3 - Crítica / 4 - Sugestão / 5 - Elogio / 6 - Consulta / 7 - Outros  
Descrição Manifestação: Descrição objetiva e clara da manifestação  
Atendente = Nome do atendente  
Sigilo = Sim ou Não  
Responsável: Nome do responsável pela tratativa  
Retorno = Data da conclusão/ resposta

**OUVIDOR**