



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16



RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

I – IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS DA INDÚSTRIA DE PAPÉIS SUDESTE LTDA - CREDESTE

CNPJ: 18.340.695/0001-16

Diretora Responsável: PEDRO ANDRE NASCIMENTO CHAGAS

Data-base: 30.06.2021.

Atendendo a Resolução 4.860, de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao 1º semestre de 2021, conforme segue:

II – ASPECTOS DESCRITIVOS

Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Para atender o objetivo da Ouvidoria, foram amplamente divulgados os contatos do Ouvidor, todavia no período apresentado não houve nenhum contato formalmente registrado.

Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares

Estrutura da Ouvidoria esta compatível com a natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

- a) Deficiências detectadas: A demanda de Certificação apontada nos relatórios anteriores foi atendida.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

- b) Logística implantada: Foi instalada urna coletora nas dependências da cooperativa; criado o site na internet para divulgação e coleta de informações relativas à Credeste e ouvidoria; e realizado o monitoramento das atividades da Ouvidoria pela cooperativa.
- c) Equipamentos e instalações: Devido à falta de demanda não há necessidade de equipamentos e instalações exclusivas para Ouvidoria.

Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria

Não houve nenhum registro de ocorrências no período.

Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores

Diretor Responsável está certificado desde o segundo semestre de 2018.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS

Não há registros no período de Janeiro a Junho de 2021.

Juiz de Fora, 30 de Junho de 2021.

Pedro Andre Nasc. Chagas
Presidente
Responsável pela OUVIDORIA



**Checklist para efeito de emissão do parecer de auditoria sobre
asseguração limitada quanto à estrutura, sistemas e procedimentos da
área de ouvidoria.**

1º SEMESTRE / 2021

**INSTITUIÇÃO: COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS DA INDÚSTRIA DE PAPÉIS SUDESTE LTDA – CREDESTE**

1. A instituição financeira possui já elaborada e divulgada as políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria? Sim Não
2. A estrutura de ouvidoria da instituição identifica os sistemas a serem utilizados para captação, registro e tratamento, e detalhamento das reclamações efetuadas no âmbito do componente de ouvidoria e suas soluções? Sim Não
3. A estrutura de ouvidoria da instituição descreve as rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações? Sim Não
4. O componente organizacional da ouvidoria é segregado em relação à unidade executora da auditoria interna? Sim Não
5. A instituição divulga a existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria, por meio de seu sítio eletrônico na internet, comunicações institucionais eletrônicas ou impressas a clientes e em suas dependências? Sim Não
6. A instituição possibilita o acesso de clientes à ouvidoria por canais de comunicação, inclusive para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida? Sim Não
7. A instituição disponibiliza acesso telefônico gratuito para pessoas físicas e microempresas?
 Sim Não

Em caso da resposta ser positiva, informar o número: (9032) 98415 3933 / (9032) 98512 0366

8. A instituição divulga em suas dependências, nas dependências dos correspondentes, das empresas conveniadas, nos sítios eletrônicos na internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, contatos com clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central o seu serviço de ouvidoria? Qual o endereço do sítio eletrônico na internet? Sim Não

Em caso da resposta ser positiva, informar o endereço eletrônico (site): WWW.CREDESTE.COOP.BR

9. O estatuto ou contrato social da instituição contém atribuições da ouvidoria? Sim Não



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

10. O estatuto ou contrato social da instituição contém os critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo de mandato? Sim Não

11. O estatuto ou contrato social deverá ser atualizado na primeira alteração após a criação da ouvidoria, sendo que no caso de conglomerado financeiro que instituir componente organizacional único de ouvidoria, as alterações estatutárias ou contratuais exigidas podem ser promovidas somente pela instituição que o constituir. O estatuto da instituição está atualizado? Sim Não

12. O diretor responsável pela ouvidoria exerce a função de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros? Sim Não

13. Os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor estão inseridos no sistema UNICAD?
 Sim Não

14. O diretor observa as normas relativas ao direito do consumidor? Sim Não

15. Todos os integrantes da ouvidoria estão aprovados em exame de certificação? Sim Não

16. A instituição mantém sistema de controle que registre as reclamações recebidas, de forma a manter histórico dos atendimentos efetuados, dados dos clientes e providências adotadas? Sim Não

17. A ouvidoria analisa e efetua acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionados pelo atendimento habitual? Sim Não

18. A ouvidoria divulga aos reclamantes o prazo máximo para resposta final (que não pode ser superior a 10 dias)? Sim Não

19. A ouvidoria propõe ao Conselho de Administração ou à Diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas?
 Sim Não

20. A ouvidoria elabora e encaminha para a auditoria interna, Comitê de Auditoria ou Conselho de Administração ou na sua ausência para a Diretoria da instituição relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação da ouvidoria ao final de cada semestre? Sim Não

21. O diretor responsável pela ouvidoria elabora relatório semestral (ou em período inferior sempre que identificada ocorrência relevante), contendo a avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria; adequação da estrutura da ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares com evidências das deficiências detectadas para desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e atendentes, logística implantada, equipamentos, instalações e rotinas utilizadas; detalhamento das reclamações encaminhadas ao Conselho de Administração ou à Diretoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento das propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos previstos de implementação; avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade do exame de certificação dos integrantes da ouvidoria; seção estatística contendo informações sobre as reclamações registradas, no



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

período, segmentadas por instituição para os casos de conglomerados financeiros, por pessoa física e jurídica, por estado da federação da agência vinculada com a reclamação, segregação por tema, classificação de acordo com o resultado das reclamações (procedentes improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada), bem como segregação das reclamações por mês e totalização dos últimos 12 meses anteriores e comparação com o mesmo período do mês anterior; com apresentação da respectiva evolução percentual? **Sim** **Não**

22. A seção de estatística do relatório sobre ouvidoria elaborado pelo diretor de ouvidoria, juntamente com os relatórios gerados pelos sistemas de ouvidoria que relacionam os dados históricos das reclamações recebidas, contém critérios como: a) instituição para os casos de conglomerados financeiros; b) pessoa física e jurídicas; c) estado da federação da agência vinculada com a reclamação; d) tema, de acordo com a classificação estabelecida pelo Banco Central; e) classificação atribuída no sistema de controle das reclamações, de acordo com o seu resultado (improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada); f) por mês; e g) totalização das reclamações dos últimos 12 meses anteriores em comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual?

Sim **Não**

Juiz de Fora, 30 de Junho de 2021.

Pedro Andre Nasc. Chagas
Presidente /
Responsável pela OUVIDORIA