



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



OUVIDORIA

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: 31.12.2021.

Atendendo a Resolução 4.860, de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao **2º 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. 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: Não foram identificadas deficiências no processo de ouvidoria.
- 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

CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com



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

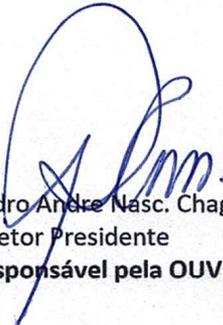
Diretor Responsável está certificado desde o segundo semestre de 2018.

Avaliação da Obrigatoriedade de acesso gratuito aos associados para atendimento da ouvidoria.

Disponibilizado acesso gratuito através do número de telefone 0800 141 3000, contatos de e-mail, whatsapp, amplamente divulgado nos documentos de proposta e contrato de empréstimo, nos panfletos de divulgação da cooperativa, nas redes sociais e site da cooperativa, conforme legislação.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS

Não há registros no período de Julho a Dezembro de 2021.



Pedro André Nasc. Chagas
Diretor Presidente
Responsável pela OUVIDORIA

Juiz de Fora, 31 de dezembro de 2021.



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

2º 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.**
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.**
3. A estrutura de ouvidoria da instituição descreve as rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações? **Sim.**
4. O componente organizacional da ouvidoria é segregado em relação à unidade executora da auditoria interna? **Sim.**
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.**
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.**
7. A instituição disponibiliza acesso telefônico gratuito para pessoas físicas e microempresas? **Sim.**
Em caso da resposta ser positiva, informar o número: **0800 141 3000.**
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.**
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.**
10. O estatuto ou contrato social da instituição contém os critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo de mandato? **Sim.**
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.**
12. O diretor responsável pela ouvidoria exerce a função de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros? **Não**
13. Os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor estão inseridos no sistema UNICAD? **Sim.**
14. O diretor observa as normas relativas ao direito do consumidor? **Sim.**



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

15. Todos os integrantes da ouvidoria estão aprovados em exame de certificação? **Sim.**
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.**
17. A ouvidoria analisa e efetua acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionados pelo atendimento habitual? **Sim.**
18. A ouvidoria divulga aos reclamantes o prazo máximo para resposta final (que não pode ser superior a 10 dias)? **Sim.**
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.**
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.**
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 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.**
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.**

Juiz de Fora, 31 de dezembro de 2021.

Pedro Andre Nasc. Chagas
Presidente /
Responsável pela OUVIDORIA

CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com