



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

POLÍTICA DE OUVIDORIA

Av. Erasmo Braga nº227 – Grupo 809 - Centro - Rio de Janeiro - RJ CEP: 20 020-000

Tel. / Fax: 2531-8539 E-mail - magicredi.rj@magicredi.com.br

Posto Tribunal – Av. Erasmo Braga, nº 115 - Lâmina 01- 4º andar - Centro – Rio de Janeiro- RJ
CEP. 20020-903 Tel. (21) 2531-8998 / (21) 2220-5014 – Ouvidoria 0800-282-8539



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

POLÍTICA DE OUVIDORIA

DO OBJETIVO

Esta política visa estabelecer as diretrizes e atribuições relativas à constituição e ao funcionamento do componente organizacional de Ouvidoria, seus canais e horários de atendimento, bem como o atendimento em última instância das demandas dos cooperados não resolvidas em primeiro atendimento, sobre produtos e serviços da instituição, estabelecendo um canal de comunicação entre a Magicredi/RJ e seus cooperados, usuários de seus produtos e serviços, inclusive a mediação de conflitos.

As normas legais e regulamentares, principalmente as relativas aos direitos dos consumidores e as boas práticas de mercado serão observadas por esta Política de Ouvidoria.

DAS ATRIBUIÇÕES

Constituem atribuições da ouvidoria:

I – atender registrar, instituir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes e usuários de produtos e serviços prestados pela cooperativa e que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado;

II – prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III – informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final, o qual não pode ultrapassar dez dias úteis, contados da data da protocolização da ocorrência;

IV – encaminhar resposta conclusiva para a demanda do reclamante até o prazo informado no inciso III;

V – propor à Diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;

VI – elaborar e encaminhar à Auditoria Interna, à Diretoria da Instituição, ao final de cada semestre, relatório quantitativo e qualitativo acerca da atuação da Ouvidoria, contendo as proposições de que trata o inciso V.



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

DA DESIGNAÇÃO E DESTITUIÇÃO DO OUVIDOR

A Magicredi/RJ designará perante o Banco Central do Brasil os nomes do Ouvidor e do Diretor Responsável pela Ouvidoria.

É de competência do Diretor de Ouvidoria designar, bem como a destituir o Ouvidor observando, entre outros a seu critério, os seguintes fatores:

- I – assiduidade e pontualidade,
- II – disciplina;
- III – capacidade de iniciativa;
- IV – produtividade;
- V – responsabilidade;
- VI - Respeito e compromisso para com a instituição;
- VII – aptidão funcional;
- VIII – relações humanas no trabalho;

O Ouvidor deverá ser considerado apto em exame de certificação organizado por entidade de reconhecida capacidade técnica.

O tempo de duração do mandato do Ouvidor será até a data da próxima Assembleia Geral Ordinária.

DO COMPROMISSO DA COOPERATIVA COM A OUVIDORIA

A Magicredi/RJ assume o compromisso expresso no sentido de:

- I – criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção;
- II – 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 das suas atividades.
- III – promover a certificação e a capacitação permanente dos integrantes da Ouvidoria.

A ouvidoria não poderá se vincular a componente organizacional que configure conflito de interesses ou de atribuições na instituição.



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

DA IMPLANTAÇÃO

A estrutura da Ouvidoria é compatível com a natureza e complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da Magicredi/RJ. É disponibilizado, de forma gratuita, um canal de comunicação aos associados por meio do telefone de nº 0800 282 8539, de segunda a sexta-feira, das 10h às 17h, para registro de reclamações, sugestões e mediação de conflitos.

A Magicredi proporciona a divulgação de forma ampla sobre a existência da Ouvidoria, sua finalidade, suas atribuições e forma de acesso, inclusive nos canais de comunicação utilizados para difundir os produtos e serviços da instituição, inclusive mantendo o número de telefone em local visível em suas dependências, no seu sítio eletrônico na internet (www.magicredi.com.br) e em todos os documentos por ela emitidos, bem como em materiais de propaganda e publicidade destinados aos seus clientes e usuários.

Será designado pela Diretoria Executiva um ouvidor, devidamente certificado, que irá executar as atribuições da Ouvidoria.

I – o ouvidor recebe a ligação, registra a eventual reclamação ou sugestão do cooperado gerando um número de protocolo do atendimento, que deverá ser fornecido ao demandante, encaminha à Supervisão, que fará análise da situação, dando resposta conclusiva ao ouvidor que remeterá ao cooperado.

Quando o procedimento for realizado por telefone deverá ser gravado, e quando efetivado por meio escrito ou por meio eletrônico deverá ser arquivada a documentação.

II – o ouvidor terá um prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data do recebimento da demanda para dar posição ao cooperado, podendo prorrogar este prazo, uma única vez, por igual período, devendo informar ao demandante os motivos da prorrogação.

Na hipótese de arquivamento do processo deverá ser comunicado ao reclamante, esclarecendo todos os motivos que levaram à tomada de decisão.

III – será elaborado um relatório com as demandas e conclusões que ficará arquivado na Cooperativa.

Os relatórios deverão ser apreciados e aprovados pela Diretoria, bem como ser submetidos à auditoria, que deverá analisar o relatório e emitir parecer. Esses relatórios, gravações e os documentos oriundos de reclamação por meio escrito ou eletrônico, deverão ficar arquivados na Cooperativa pelo prazo mínimo de cinco anos.



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

DIVULGAÇÃO DE INFORMAÇÕES

O Diretor responsável pela ouvidoria elaborará os relatórios semestrais, referentes às atividades de Ouvidoria, em 30 de junho e 31 de dezembro, devendo encaminhá-los à auditoria interna e à Diretoria Executiva.

O relatório deverá ser publicado, semestralmente, no site da Magicredi divulgando as atividades de ouvidoria.

COMPARTILHAMENTO DA OUVIDORIA

Poderá ocorrer o compartilhamento de ouvidoria com a ouvidoria constituída em cooperativa central, federação de cooperativas de crédito, confederação de cooperativas de crédito ou associação de classe da categoria.

Para a efetivação do referido compartilhamento deverão ser observadas as normas contidas na mencionada resolução do CMN e demais normativos editados pelo Banco Central do Brasil, bem como o que estabelece o Estatuto Social da cooperativa e seu Regimento Interno.

A execução dos serviços de ouvidoria será formalizada por instrumento contratual em que a Magicredi/RJ continuará responsável pela elaboração e monitoramento dos relatórios.

DA CERTIFICAÇÃO

Os integrantes da ouvidoria que exercerem as atribuições de Ouvidoria deverão ser aprovados em exame de certificação organizados por entidade de reconhecida capacidade técnica.

A aprovação no referido exame de certificação é condição para o exercício das funções de ouvidoria, devendo a Magicredi/RJ assegurar a capacitação permanente de seus integrantes.

DISPOSIÇÕES FINAIS

A presente Política orientará a gestão do canal e processo de ouvidoria da Magicredi/RJ

Os casos não contemplados nesta Política deverão ser comunicados à Diretoria que os apreciará e, caso necessário, fará a deliberação.

As propostas para alteração desta Política deverão ser elaboradas pelo ouvidor da cooperativa ou diretor responsável pela ouvidoria e aprovadas pela Diretoria Executiva.



Cooperativa de Crédito
dos Magistrados do
Estado do Rio de Janeiro

Esta Política deverá ser objeto de avaliação sempre que houver necessidade ou alteração da norma. O Banco Central do Brasil poderá adotar medidas complementares necessárias à execução do disposto na Resolução CMN nº 4.860/2020.

Rio de Janeiro, 21 de janeiro de 2025.

Dr. Nilton Ramos Dantas Santos

DIRETOR PRESIDENTE

Des. José Carlos Schmidt Murta Ribeiro

DIRETOR SECRETÁRIO

Dr. Paulo José Bastos Cosenza

DIRETOR ADM/FINANCEIRO