



cooperunicamp

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da UNICAMP

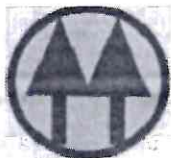
MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA COOPERUNICAMP

RECEBIMENTO DE RECLAMAÇÕES

1. As reclamações recebidas devem receber orientação quanto aos procedimentos da Ouvidoria.
2. A Ouvidoria poderá acatar, em caráter excepcional, situações emergenciais por telefone.
3. Em todas as reclamações recepcionadas na Ouvidoria (pessoal, e-mail e carta) deve ser verificado se há protocolo para ser checado, bem como os dados pessoais do reclamante (nome, RG, endereço completo, telefone para contato, etc.) para melhor análise da reclamação, observando a solicitação de sigilo quanto a identidade do cooperado.
4. Todas as reclamações por escrito, recebidas via e-mail ou carta serão protocoladas em livro próprio independente de abertura de processo pela Ouvidoria e o protocolo (Anexo 1) será enviado ao reclamante pela mesma via de recepção.
5. Todas as reclamações acatadas pela Ouvidoria devem ser analisadas pelo Ouvidor no prazo máximo de 10 dias úteis, excluído o dia do recebimento, e envio do respectivo processo a área competente.
 - a) O atendimento pessoal das reclamações deve ser cadastrado na presença do cooperado e impresso para assinatura do mesmo (Anexo 2). Após a entrega do protocolo a reclamação deverá ser movida para a posição "Análise do Ouvidor".
 - b) O prazo de resposta de até 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de registro das ocorrências, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a 10% (dez por cento) do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação. deverá ser informado ao cooperado.

ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

1. Após análise das reclamações pelo Ouvidor, o mesmo poderá:
 - a. **Indeferir** por não ser pertinente a Ouvidoria ou por já constar resposta. Após a decisão do Ouvidor a reclamação será informada ao cooperado e arquivada em pasta própria.



cooperunicamp

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da UNICAMP

b. **Encaminhar** ao setor competente para resposta ou conhecimento sem abertura de processo. Informar ao cooperado das providências tomadas.

c. **Orientar** quando as reclamações recebidas na Ouvidoria não se enquadrarem nos itens a e b e não atenderem as exigências. O cooperado receberá a orientação específica.

d. **Abertura de processo.**

Obs.: Todas as decisões do Ouvidor devem ser registradas no livro de protocolos.

As reclamações dos itens b e c são cadastradas semanalmente, para fins estatísticos.

Nota: Não se enquadrando nas atribuições da Ouvidoria, poderá o cooperado ser encaminhado aos órgãos afeitos à matéria.

COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA PARA ABERTURA DE PROCESSO

- a) Somente o Ouvidor pode recusar ou decidir a abertura de um processo.
- b) Caso necessário a Ouvidoria poderá efetuar uma visita ao local para elaboração de parecer sobre a reclamação.
- c) Em caso de abertura de processo:
 - 1) Após análise da reclamação o Ouvidor encaminhará ao setor competente. A reclamação deverá ser impressa para abertura da pasta de processo.
 - 2) As reclamações recebidas por e-mail, ou carta deverão ser cadastradas e enviadas ao setor competente. A reclamação deverá ser impressa para abertura da pasta de processo.

ACOMPANHAMENTO DAS RESPOSTAS PARA A OUVIDORIA

1. Os processos concluídos deverão ser impressos periodicamente e entregues ao Ouvidor juntamente com a pasta do processo para análise da resposta. Após a decisão do Ouvidor o processo deverá ser Encerrado ou Resolvido.
2. No caso da Ouvidoria receber resposta satisfatória, será encaminhado ofício via e-mail, ou por correio ao cooperado informando a resposta.
3. No caso da Ouvidoria receber resposta que não seja satisfatória poderá a Ouvidoria, mediante prévio aviso, realizar inspeções e/ou ações complementares para melhor posicionamento.



cooperunicamp

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da UNICAMP

4. O resultado das inspeções e/ou ações complementares, com possíveis recomendações da Ouvidoria será encaminhado através de ofício ao setor responsável e ao cooperado interessado.
5. A Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalho considerados inadequados, bem como a abertura de processo disciplinar.

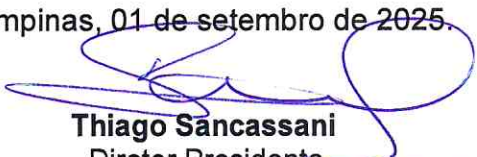
Obs.: O processo não se encerrará (arquivamento) enquanto a Ouvidoria não se sentir satisfeita com a solução do caso.

NOTA: A Ouvidoria fará visita ao local reclamado todas as vezes que julgar necessário. Para cada visita será preenchido um relatório de visita.


DISPOSIÇÕES GERAIS

- As reclamações deverão ser formuladas à Ouvidoria por escrito e somente pelo cooperado diretamente interessado, de forma individual, coletiva ou por entidades.
- Todos os documentos da Ouvidoria deverão ser assinados pelo Ouvidor.
- Cabe à Ouvidoria enviar ofício ao cooperado que apresentar sugestão de relevância à municipalidade.
- As reclamações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de processos administrativos.
- A Ouvidoria deverá elaborar e encaminhar à auditoria interna, ao comitê de auditoria, quando existente, e ao conselho de administração ou, na sua ausência, 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, artigo 2º da Resolução 3477, de 26/07/2007, do Conselho Monetário Nacional.
- A Ouvidoria agirá de forma independente e imparcial.
- O presente manual sofrerá modificações sempre que a dinâmica do trabalho assim o exigir.

Campinas, 01 de setembro de 2025.


Thiago Sancassani
Diretor Presidente


Jhony da Silva Esteves
Diretor Tesoureiro


Rafael Lucas Tolentino
Diretor Secretário



cooperunicamp

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da UNICAMP

Anexo 1

Modelos de protocolo a ser enviado via e-mail

| | | |
|--|-----------------------|---|
| ASSUNTO: | - Protocolo OUVIDORIA | / |
| Prezado(a) Senhor(a), | | |
| Agradecemos o envio de sua reclamação recebida em __/__/__ e protocolada conforme número acima. A mesma será objeto de nossa análise e posterior providências. | | |
| Atenciosamente | | |
| Ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Universidade Estadual de Campinas – COOPERUNICAMP. | | |
| Telefone: (19) 99155-4932 | | |

OU

| | | |
|--|-----------------------|---|
| ASSUNTO: | - Protocolo OUVIDORIA | / |
| Prezado(a) Senhor(a), | | |
| Agradecemos o envio de sua reclamação recebida em __/__/__ e protocolada conforme número acima. A mesma será objeto de nossa análise e posterior providências. | | |
| Solicitamos a gentileza de nos informar os seus dados pessoais (nome e endereço completos, nº do RG e telefone) para nossos cadastros. | | |
| Atenciosamente | | |
| Ouvidoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo Dos Servidores da Universidade Estadual de Campinas – COOPERUNICAMP. | | |
| Telefone: (19) 99155-4932 | | |

Modelo de protocolo a ser enviado por e-mail ou correio