



## POLITICA DE OUVIDORIA

### 1. OBJETIVO

A Política de Ouvidoria tem por objetivo definir e formalizar os padrões, regras e procedimentos relacionados ao componente organizacional de ouvidoria da COOPCREDMETAL .

### 2. FINALIDADE

A ouvidoria tem por finalidade:

- I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e
- II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

### 3. VIGÊNCIA

A presente Política entrará em vigor na data de sua aprovação pela Diretoria Executiva. Qualquer alteração ou revisão desta Política deverá ser submetida ao mesmo, que poderá alterá-la:

- a) Quando houver determinação expressa nesse sentido por parte dos órgãos reguladores;
- b) Diante de modificação nas normas legais e regulamentares aplicáveis, de forma a implementar as adaptações que forem necessárias; e
- c) Quando a Diretoria Executiva, no processo de avaliação da eficácia dos procedimentos adotados, constatar a necessidade de alteração na diretriz descrita.

### 4. REGULAMENTAÇÃO APLICÁVEL

Resolução 4860 de 23/10/2020.

### 5. DESCRIÇÃO DAS REGRAS/PROCEDIMENTOS

A COOPCREDMETAL possui um convenio firmado com a FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANA - FENACRED que disponibiliza para a COOPCREDMETAL um componente organizacional de ouvidoria. O presente convênio tem por objeto o compartilhamento do componente organizacional de ouvidoria relacionados às atividades da Cooperativa Credito de Economia e Crédito Mutuo dos Trabalhadores das Industrias Metalúrgicas de Porto Alegre e Grande Porto Alegre. - COOPCREDMETAL

O registro das comunicações/reportes deverá ser realizado conforme abaixo:

#### Ouvidoria

I. Telefone: **0800 042-0851**

II. Formulário online: <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>

A atividade da ouvidoria tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos associados e aos não associados usuários dos produtos e dos serviços oferecidos pela cooperativa e de atuar como canal de comunicação entre essa instituição e os associados e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A Ouvidoria é o componente organizacional responsável pelo recebimento das comunicações e deverá realizar o encaminhamento da comunicação à área competente, para tratamento da situação, caso seja necessário.

Caso o manifestante tenha se identificado ou deixado algum contato, o retorno sobre o tratamento de sua comunicação deverá ocorrer em 10 (dez) dias úteis a contar a partir do conhecimento ou do acesso à informação.

A **FENACRED** deverá assegurar as condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção. Por outro lado, a COOPCREDEMTAL assegurará o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo o ouvidor e/ou diretor responsável pela ouvidoria perante o Banco Central do Brasil requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

Na execução do objeto do presente convênio, as partes obrigam-se a cumprir rigorosamente as determinações da Resolução CMN nº 4860 de 23/10/2020

ATUALIZAÇÃO: FEVEREIRO 2026

VALIDAÇÃO: 26/02/2026 – DIRETORIA EXECUTIVA

Arisoli Gomes Farias

Diretor Presidente

Paulo Cesar Leal de Melo

Diretor Financeiro