

OUVIDORIA E ILICITUDE

A ouvidoria da Cooper-Cred Pif Paf consiste no procedimento em que o cooperado e a comunidade externa se comunicam com a cooperativa para informar reclamações, denúncias ou questionamentos inerentes ao desenvolvimento das atividades, ou a apresentação de insatisfações relativas às operações realizadas e ao atendimento.

Este contato pode ser realizado por meio dos canais informados a seguir:

- Telefones: 0800 276 3027 | (32) 3559-1253
- Email: cooperativa@pifpaf.com.br
- Atendimento presencial: Rodovia MG 22, Km 105, Bairro Barra dos Coutos, Visconde do Rio Branco, estado de Minas Gerais.
- Whatsapp: (32) 99905-8735

Esses canais deverão ser amplamente divulgados, nas dependências da cooperativa, bem como em sua página da internet.

As reclamações devem ser documentadas em repositório digital próprio e reportadas ao Gerente Executivo que deverá buscar solucionar o problema exposto pelo reclamante e apresentar feedback em no máximo 10 dias úteis. Destaca-se que cada reclamação deverá ser registrada por meio de um número de protocolo.

Ademais, a cooperativa deverá emitir semestralmente os relatórios da ouvidoria, que deverão conter todas as ocorrências e as providências implementadas. Os relatórios semestrais deverão ser apresentados à auditoria interna, assim como apreciados pelo Conselho de Administração.

É importante salientar que, caso a reclamação não seja pertinente, o Gerente Executivo deverá contatar o reclamante e esclarecer o assunto.

A equipe de ouvidoria é composta por:

- Analista de Governança Cooperativa e Controles Internos
- Gerente Executivo

É importante destacar que um dos integrantes da equipe será designado como ouvidor, conforme o Estatuto Social da Cooper Cred Pif Paf. Esse ouvidor deverá possuir

O presente manual foi aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de dezembro de 2020.

certificação atualizada que ateste seu conhecimento e competência par ao exercício da função.

Uma vez solucionada a questão, a conclusão deverá ser anexada ao documento da reclamação que será arquivado, junto ao arquivo e registro da reclamação.

No tocante à comunicação de eventos ou situações que configurem ato de ilicitude de qualquer natureza, os colaboradores, associados, dirigentes e demais stakeholders deverão reportar o ocorrido, de maneira anônima, em formulário específico no site da cooperativa. A elaboração do relatório semestral para as datas base 30 de junho e 31 de dezembro para o reporte ao Conselho de Administração e tratamento da situação é de responsabilidade do (a) Analista de Governança Cooperativa e Controles Internos, que é responsável pela conformidade (*compliance*) das atividades desenvolvidas pela cooperativa.

O presente manual foi aprovado na reunião do Conselho de Administração realizada no dia 30 de dezembro de 2020.