



UESCOOP

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SERVIDORES DA UESC Ltda. – UESCOOP

POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS

RESOLUÇÃO CMN Nº 4.949/2021



UESCOOP

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SERVIDORES DA UESC Ltda. – UESCOOP

ÓRGÃOS ESTATUTÁRIOS

Conselho de Administração (CONAD)

Luiz Henrique Farias dos Santos - Presidente

Cintya Santos Nobre - Vice-Presidente

Antônio Conceição Moura - Conselheiro

Eliane Silva Farias - Conselheira

Thiago Farias Andrade - Conselheiro

Diretoria Executiva (DIREX)

Edenilton Santana - Diretor Geral

Cristiano Caetano da Silva - Diretor Administrativo-Financeiro

Auditoria Interna

Lino Arnulfo Vieira Cintra

Ouvidoria

Davi Lima Macêdo

Setor Administrativo

Marina Lavigne da Costa Santos

Maryeli Abreu Santos de Oliveira

Estágio Administrativo

Janine Dias de Oliveira

Estágio Auditoria Interna

Alexsandra Silva Santana

1. INTRODUÇÃO

A Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Crédito de Servidores da UESC Ltda. - UESCOOP estabelece os princípios, diretrizes e procedimentos a serem observados no relacionamento com clientes, usuários, associados e não associados, nas fases de pré-contratação, contratação e pós-contratação de produtos e serviços.

Esta Política é instituída em conformidade com a Resolução CMN nº 4.949/2021, observando as características, a natureza jurídica, o porte e a complexidade das operações da UESCOOP, cooperativa de crédito singular e independente enquadrada no Regime Prudencial - Segmento S5.

O relacionamento com clientes e usuários deve ser conduzido com ética, responsabilidade, transparência e diligência, de modo a assegurar a convergência de interesses, a adequada prestação de serviços e o fortalecimento da imagem institucional da Cooperativa.

2. APLICABILIDADE

Esta Política aplica-se a todos os integrantes da UESCOOP, abrangendo:

- Diretores;
- Conselheiros de Administração;
- Colaboradores;
- Prestadores de serviços e parceiros que atuem em atividades relacionadas ao atendimento e ao relacionamento com clientes e usuários.

3. OBJETIVO

Esta Política tem por objetivo:

- Estabelecer princípios e diretrizes para o relacionamento com clientes e usuários;
- Assegurar tratamento justo, equitativo, transparente e diligente;
- Promover a adequação dos produtos e serviços às necessidades dos clientes e usuários;
- Garantir clareza, segurança e tempestividade nas informações prestadas;
- Orientar a atuação dos colaboradores e dirigentes no atendimento ao público;
- Atender integralmente às disposições da Resolução CMN nº 4.949/2021.

4. ABRANGÊNCIA DA ATUAÇÃO

A UESCOOP deverá manter postura ética e respeitosa em todos os contatos com clientes e usuários, assegurando:

- Comunicação clara, objetiva e adequada ao perfil do público atendido;
- Preservação do sigilo e da confidencialidade das informações;
- Disponibilização de informações completas sobre produtos, serviços, direitos, deveres, custos, riscos e condições contratuais;
- Atendimento compatível com as características dos produtos e serviços ofertados.

Os princípios desta Política devem nortear todas as rotinas, processos e procedimentos relacionados ao relacionamento com clientes e usuários.

5. PRINCÍPIOS DO RELACIONAMENTO

O relacionamento com clientes e usuários deverá observar permanentemente os seguintes princípios:

- Ética;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Diligência;
- Respeito;
- Liberdade de escolha;
- Tratamento justo e equitativo;
- Boa-fé;
- Cooperação e cordialidade;
- Adequação dos produtos e serviços ao público atendido.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

6.1 Conselho de Administração (CONAD)

- Aprovar esta Política e suas revisões;
- Acompanhar sua efetividade;
- Deliberar sobre eventuais ajustes estratégicos.

6.2 Diretoria Executiva

- Indicar ao Banco Central do Brasil o Diretor responsável pelo cumprimento da Resolução CMN nº 4.949/2021;
- Assegurar a aplicação e o cumprimento desta Política;
- Promover a disseminação interna de suas diretrizes;
- Garantir recursos necessários à sua execução.

6.3 Diretor Responsável pela Política de Relacionamento com Clientes e Usuários

- Gerenciar a Política de Relacionamento;
- Propor atualizações e revisões periódicas;
- Coordenar o programa de treinamento e capacitação;
- Monitorar o cumprimento das diretrizes estabelecidas;
- Reportar à Diretoria e ao CONAD eventuais não conformidades.

6.4 Colaboradores e Prestadores de Serviços

- Cumprir integralmente esta Política;
- Atuar de forma ética, transparente e diligente;
- Identificar e comunicar eventuais falhas ou oportunidades de melhoria;

- Participar dos treinamentos e capacitações promovidos pela Cooperativa.

7. CANAIS DE RELACIONAMENTO

A UESCOOP disponibiliza canais de relacionamento adequados para atendimento, esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações, sugestões e elogios, assegurando acesso fácil e tempestivo às informações:

- Atendimento presencial;
- Atendimento telefônico;
- Atendimento eletrônico (site institucional e outros meios digitais);
- Ouvidoria, própria ou terceirizada, conforme regulamentação vigente.

Os canais devem assegurar o tratamento adequado tanto a associados quanto a não associados, quando aplicável, observando as disposições normativas.

8. TRATAMENTO DE DEMANDAS

A UESCOOP deverá assegurar que as demandas apresentadas pelos clientes e usuários sejam recebidas, registradas, tratadas e respondidas em prazo compatível com sua natureza.

As manifestações poderão compreender:

- Solicitações;
- Reclamações;
- Sugestões;
- Elogios;
- Pedidos de informação;
- Solicitações de cancelamento de produtos ou serviços.

Os registros deverão permanecer arquivados pelo prazo definido na regulamentação e nos normativos internos da Cooperativa.

9. EDUCAÇÃO FINANCEIRA

A UESCOOP buscará promover ações de educação financeira destinadas aos associados, clientes e usuários, compatíveis com sua estrutura operacional e com os produtos e serviços oferecidos, visando contribuir para a tomada de decisões conscientes e responsáveis.

10. PREVENÇÃO AO ENDIVIDAMENTO EXCESSIVO

A UESCOOP deverá observar práticas que contribuam para a contratação responsável de operações e para a mitigação do endividamento excessivo dos associados, considerando sua capacidade de pagamento e as características dos produtos contratados.

11. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

O relacionamento com clientes e usuários deve observar, no mínimo, os seguintes atributos:

- Transparência: informações claras, completas e precisas;
- Confiabilidade: execução correta e segura dos serviços;
- Presteza: atendimento ágil e eficiente;
- Segurança: proteção de dados e informações;

- Empatia: tratamento respeitoso e individualizado.

A UESCOOP deverá manter controles e indicadores que permitam avaliar a qualidade do atendimento e a satisfação dos clientes e usuários.

12. TREINAMENTO E CAPACITAÇÃO

A Cooperativa manterá programa permanente de treinamento e capacitação para colaboradores e prestadores de serviços que atuem no relacionamento com clientes e usuários, abrangendo:

- Normas legais e regulatórias aplicáveis;
- Produtos e serviços oferecidos;
- Conduta ética e atendimento ao público;
- Segurança da informação e sigilo de dados.

13. RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

O Diretor responsável deverá elaborar, anualmente, relatório contendo avaliação da efetividade desta Política, considerando os resultados dos controles, indicadores, manifestações registradas pelos clientes e usuários, apontamentos da Ouvidoria, auditorias e demais informações relevantes.

O relatório deverá ser submetido à apreciação da Diretoria Executiva, apresentado ao Conselho de Administração e mantido à disposição do Banco Central do Brasil.

14. CONTROLES, MONITORAMENTO E AUDITORIA

Em atendimento ao disposto no art. 9º da Resolução CMN nº 4.949/2021, a UESCOOP adotará mecanismos de acompanhamento, controle e mitigação de riscos relacionados ao relacionamento com clientes e usuários.

Os mecanismos de controle terão como base processos, registros e rotinas já existentes na Cooperativa, não implicando a criação de novas atividades operacionais, e serão utilizados exclusivamente para fins de monitoramento, avaliação de efetividade e testes periódicos pela Auditoria Interna (AUDIN).

A AUDIN deverá avaliar a aderência, a consistência e a efetividade desta Política, de forma compatível com os riscos identificados, utilizando indicadores e critérios previamente definidos, conforme Anexo I – Mecanismos de Controle, Indicadores e Rating, que integra esta Política como instrumento de referência.

Os testes dos mecanismos de controle previstos nesta Política observarão a periodicidade definida no Anexo I, podendo a Auditoria Interna, de forma fundamentada, antecipar ou ampliar sua frequência em situações excepcionais.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

Esta Política deve ser amplamente divulgada entre todos os membros da cooperativa, após aprovações pelos meios digitais da UESCOOP.

Complementam esta Política os procedimentos, normas internas e demais instrumentos que disciplinam o relacionamento com clientes e usuários, os canais de atendimento, o Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), a Ouvidoria, a prestação de informações, a proteção de dados e os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa.

Eventuais dúvidas ou situações omissas quanto à aplicação destas diretrizes deverão ser submetidas à deliberação do Conselho de Administração da UESCOOP (CONAD).

Este documento deverá permanecer à disposição do Banco Central do Brasil e ser divulgado internamente aos colaboradores e dirigentes da UESCOOP.

16. CONTROLE DE ATUALIZAÇÕES DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES E USUÁRIOS DA UESCOOP.

Criação: 17/06/2026 – Ata Conselho de Administração: 06/2026.

Esta Política de Relacionamento com Clientes e Usuários da Cooperativa de Crédito de Servidores da UESC Ltda. - UESCOOP entra em vigor nesta data.

Registre-se, divulgue-se e cumpra-se.

Campus da UESC, 17 de junho de 2026.

Conselho de Administração (CONAD)

Luiz Henrique Farias dos Santos - Presidente

Cintya Santos Nobre - Vice-Presidente

Antônio Conceição Moura - Conselheiro

Eliane Silva Farias - Conselheira

Thiago Farias Andrade - Conselheiro

ANEXO I – MECANISMOS DE CONTROLE, INDICADORES E RATING

Os critérios de avaliação previstos neste Anexo têm por finalidade orientar os testes de aderência e efetividade realizados pela Auditoria Interna, permitindo verificar se os mecanismos de controle estabelecidos na Política de Relacionamento com Clientes e Usuários estão funcionando adequadamente e em conformidade com a regulamentação aplicável.

1. Tabela de Mecanismos de Controle

Nº	Mecanismo de Controle	Critério de Avaliação	Indicador / Métrica	Periodicidade do Teste	Pontos
1	Adequação de produtos e serviços	Avaliar a compatibilidade entre o produto contratado e o perfil ou necessidade identificada do cliente ou associado	% de operações com perfil aderente	Semestral	15
2	Transparência das informações	Confirmar a disponibilização de informações claras, completas e compreensíveis nos contratos, propostas e materiais informativos	% de contratos sem ressalvas	Semestral	10
3	Registro e tratamento de demandas	Examinar a formalização dos registros e o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos	% de demandas atendidas no prazo	Trimestral	15
4	Funcionamento dos canais de atendimento	Avaliar a disponibilidade e a operacionalidade dos canais de atendimento disponibilizados pela Cooperativa	Índice de indisponibilidade	Trimestral	10
5	Atuação da Ouvidoria	Analisar a condução das manifestações recebidas e a observância dos prazos regulamentares	% de manifestações solucionadas	Semestral	10
6	Sigilo e proteção de dados	Avaliar a observância das regras de confidencialidade, segurança da informação e proteção de dados pessoais	Nº de incidentes registrados	Trimestral	10
7	Capacitação dos colaboradores	Confirmar a participação dos colaboradores em treinamentos obrigatórios relacionados ao atendimento e ao relacionamento com clientes e usuários	% de colaboradores capacitados	Anual	10
8	Satisfação de clientes e usuários	Mensurar o grau de satisfação apurado por pesquisas, manifestações ou outros instrumentos adotados pela Cooperativa	Índice médio apurado	Anual	10
9	Conformidade	Avaliar a aderência dos	Nº de não	Semestral	10

Nº	Mecanismo de Controle	Critério de Avaliação	Indicador / Métrica	Periodicidade do Teste	Pontos
	regulatória	procedimentos internos à Resolução CMN nº 4.949/2021 e às demais normas aplicáveis	conformidades		
10	Educação financeira	Acompanhar a realização de ações de orientação e educação financeira destinadas aos associados e usuários	Quantidade de ações realizadas ou materiais educativos disponibilizados.	Anual	5
11	Cancelamento de produtos e serviços	Avaliar a tempestividade e a adequação do atendimento das solicitações de cancelamento ou encerramento de produtos e serviços	% de solicitações atendidas no prazo	Anual	5

2. Metodologia de Rating

Os resultados dos testes realizados pela Auditoria Interna serão consolidados em pontuação variável de 0 a 100 pontos, conforme cada mecanismo de controle.

Nota Final (%)	Rating	Classificação	Diretriz de Auditoria
≥ 85%	A	Adequado	Controles eficazes e aderentes à regulamentação
70% a 84,99%	B	Parcialmente Adequado	Ajustes pontuais recomendados
50% a 69,99%	C	Deficiente	Necessidade de plano de ação
< 50%	D	Crítico	Não conformidade relevante e risco regulatório

Os resultados classificados como C ou D deverão ser objeto de acompanhamento pela administração e pela Auditoria Interna, com definição de responsáveis e prazos para correção, sem prejuízo das demais providências cabíveis.

Para fins de classificação, a pontuação será obtida pela soma dos pontos efetivamente alcançados em cada mecanismo de controle, observados os critérios e indicadores estabelecidos neste Anexo.