



**UESCOOP**

COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SERVIDORES DA UESC Ltda. – UESCOOP

---

# **POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS**



**COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SERVIDORES DA UESC Ltda. – UESCOOP**

---

**Conselho de Administração (CONAD)**

José Montival de Alencar Júnior  
Laudelino Quinto de Souza Júnior  
Lino Arnulfo Vieira Cintra  
Luis Frank Costa Ferreira  
Luiz Henrique Farias dos Santos  
Renata Vieira de Abreu  
Vitoria Solange Coelho Ferreira  
Cristiano Caetano da Silva  
Edenilton Santana

**Diretoria Executiva (DIREX)**

Luiz Henrique Farias dos Santos  
Edenilton Santana  
Cristiano Caetano da Silva

**Conselho Fiscal (CONFIS)**

Carina de Farias Gonçalves  
Edilomar Evangelista dos Santos  
Priscila Silveira Sousa  
Herval Passos dos Santos  
Manoelita Maria dos Santos  
Vinicius Nascimento Santos

**Ouvidoria**

Luiz Henrique Farias dos Santos

**Coordenação Administrativa**

Viviane Almeida Moraes

**Estágio**

Gabriele Santos Batista  
Eric Araújo Duarte

## **1. OBJETIVO**

Esta política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com associados nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação de serviços financeiros, visando, primordialmente, o atendimento aos cooperados.

## **2. ABRANGÊNCIA**

Esta política se aplica a todos os administradores e funcionários que fazem parte da Cooperativa de Crédito de Servidores da UESC Ltda. – UESCOOP, sendo, os mesmos, responsáveis pelo atendimento aos associados.

## **3. PREMISSAS**

A Política de Relacionamento com Associados está alinhada com a missão, visão e valores da cooperativa.

A Política foi elaborada com a observância de princípios de ética, responsabilidade e transparência, propiciando a convergência de interesses e a consolidação da imagem institucional, de modo a promover a credibilidade, segurança e competência.

## **4. DIRETRIZES**

Esta Política visa permitir um modelo de relacionamento cooperativo, transparente e justo, bem como respeitar os contratos e acordos estabelecidos com os nossos associados.

Neste sentido, buscamos oferecer o tratamento digno, cortês e equitativo, observando os direitos do consumidor e reforçando a identidade e a reputação da Cooperativa como uma organização alinhada com o interesse dos seus públicos interno e externo.

Disponibilizamos produtos e serviços adequados às necessidades dos associados, com inovação, qualidade, segurança, visando fortalecer o vínculo com os ideais cooperativistas.

Priorizamos canais de atendimento específicos para registro e tratamento das reclamações, sugestões e elogios.

Avaliamos as críticas e sugestões de melhoria de nosso relacionamento, produtos e serviços.

Mantemos controle das informações fornecidas pelo cooperado, com sua devida anuência, conforme legislação em vigor, de forma a preservar sua integridade e obedecer aos padrões de segurança e confidencialidade, sempre em conformidade com o normativo legal.

Permitimos aos nossos associados liquidarem antecipadamente seus empréstimos ou obrigações, bem como solicitarem a transferência de operação

de crédito entre instituições financeiras (portabilidade), sempre de acordo com as normas regulamentares vigentes.

Alinhamos os desempenhos individuais e das equipes aos objetivos estratégicos da organização para atender nosso propósito e para aperfeiçoar o atendimento aos associados.

## **5. Canais de Relacionamento**

Para cativar e conquistar o cooperado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da cooperativa e seu público. Com essa finalidade oferecemos:

- a) **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos cooperados por meio de número de telefones fixo e móvel, que permitem a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os planos e serviços oferecidos pela cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas. Os telefones disponibilizados pela UESCOOP a seus cooperados são: (73) 3680-5202, (73) 3680-5211 e (73) 98866-2968;
- b) **atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à cooperativa;
- c) **atendimento via e-mail/WhatsApp/Instagram:** consultas de saldos e extratos, consulta de serviços, dúvidas, sugestões ou elogios por e-mail [uescoop@uesc.br](mailto:uescoop@uesc.br) e atendimento via aplicativo WhatsApp pelo número (73) 98866-2968, bem como através do chat no Instagram, à disposição para sanar quaisquer dúvidas com relação ao cooperativismo, ou atribuições da UESCOOP;
- d) **atendimento pelo canal de Ouvidoria:** no canal da Ouvidoria da UESCOOP, por meio do telefone (73) 3680-5202 e do e-mail [uescoop@uesc.br](mailto:uescoop@uesc.br). Os associados podem registrar, também, o envio de manifestações (informações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias) através do formulário no link: <https://forms.gle/yEVcoHaA273cnDW89>.

## **6. Disposições gerais**

Os casos omissos, ou excepcionais, devem ser levados ao Conselho de Administração.

**Criação:** 23/02/2024 – Ata Conselho de Administração: 01/2024.

Esta Política de Relacionamento com Associados da UESCOOP entra em vigor nesta data.

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

Campus da UESC, 23 de fevereiro de 2024.



**UESCOOP**

**COOPERATIVA DE CRÉDITO DE SERVIDORES DA UESC Ltda. – UESCOOP**

---

**Conselho de Administração (CONAD)**

José Montival de Alencar Júnior

Laudelino Quinto de Souza Júnior

Lino Arnulfo Vieira Cintra

Luis Frank Costa Ferreira

Luiz Henrique Farias dos Santos

Renata Vieira de Abreu

Vitória Solange Coelho Ferreira

Cristiano Caetano da Silva

Edenilton Santana