



Valorizando seu sonho

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período base:

1º semestre / 2023

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a **FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito** exclusivo para registro de reclamações dos associados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA), pelo Serviço de Atendimento ao Associado (SAA), e-mails e demais canais de atendimento, e que por algum motivo, não foram resolvidas a contento do associado. Também podem ser registradas sugestões e elogios.

A **Cooperativa de Crédito Cogem** compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de login de acesso e senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes, a Ouvidora Sra. Karina Jordão Rocha e o diretor responsável Sr. Fabiano Oliveira de Sousa, ambos devidamente certificados e registrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil.

A Cooperativa divulga em seus meios de comunicação as formas de contato da Ouvidoria.

O **Sistema da Contato Seguro** é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana.

Pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) **Telefone:** pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) **Internet:** pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato, e com toda a segurança;
- c) **Aplicativo:** o App Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato, e com toda a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e

desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução nº 4.860/20 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. INFORMAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES

No período de 01/01/2023 a 30/06/2023 foram registradas 8 (oito) manifestações no canal de ouvidoria, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/20.

Registramos 1 (uma) manifestação no canal de atendimento – RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN, sendo cancelada pelo órgão, devido ser pertencente a outra cooperativa.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

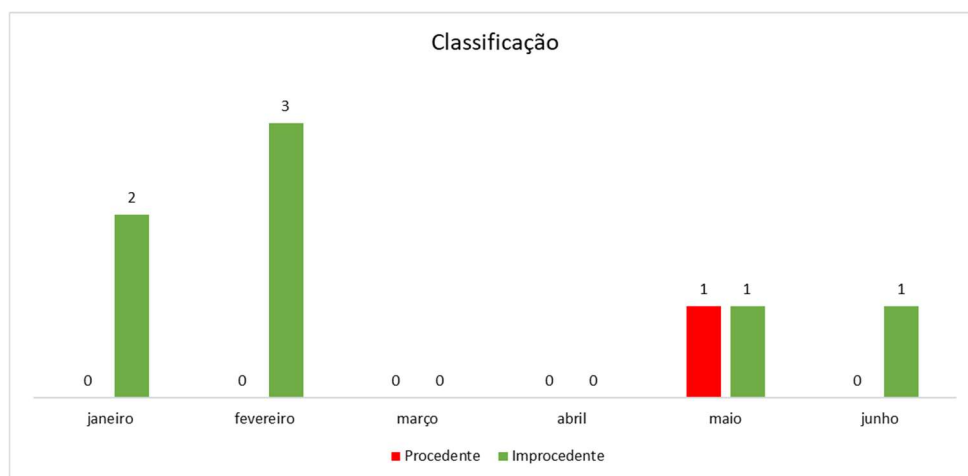
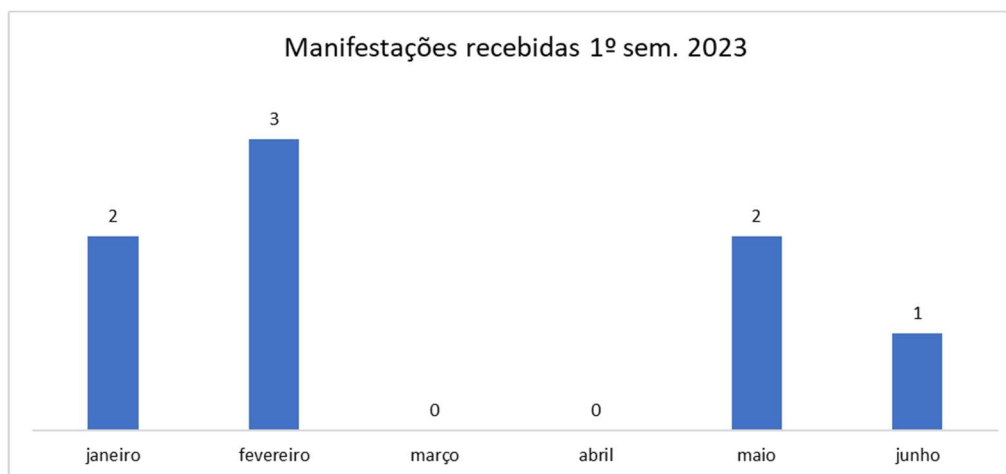
- a) **Procedentes** – São assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo **“aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”**. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;
- b) **Improcedentes** – Caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da Cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

As manifestações podem ser subdivididas em:

- a) **Solucionadas** – Quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- b) **Não solucionadas** – Quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

2.2. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

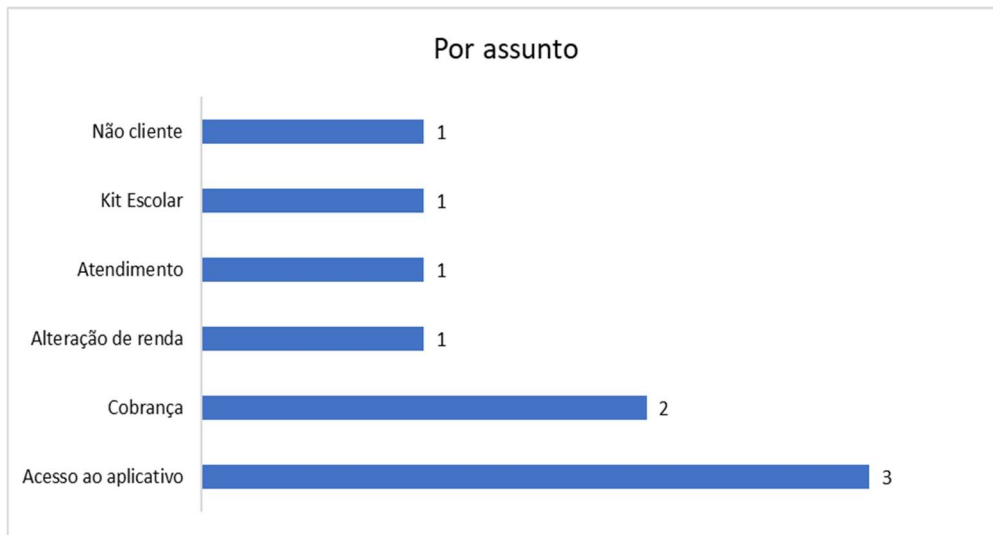
Foram registradas 8 (oito) manifestações no canal de ouvidoria, distribuídas nos meses:



Critério de classificação: após a tratativa da manifestação, a ouvidoria analisou a situação e foi identificado que o associado enviou e-mail ao posto de atendimento e houve demora na resposta,

ocasionando a reclamação na ouvidoria.

O posto de atendimento respondeu a solicitação e a manifestação foi solucionada.



São Bernardo do Campo, 31 de julho de 2023.

Fabiano Oliveira de Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Karina Jordão Rocha
Ouvidora