

COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período base:

2º 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:

Telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;

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; e

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 01/07/2023 a 31/12/2023 foram registradas 10 (dez) manifestações no canal de ouvidoria, (9) nove respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/20 e 1 (uma) recebida em dezembro que será finalizada em janeiro de 2024.

Registramos 1 (uma) manifestação no canal de atendimento – RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão – BACEN, sendo classificada como improcedente, conforme critério “*Não foram identificados indícios de descumprimento de normas do Conselho Monetário Nacional ou do Banco Central pela instituição reclamada*”.

Registramos 2 (duas) manifestações na plataforma do Reclame Aqui, sendo respondida em 3 (três) dias.

Registramos 1 (uma) manifestação na plataforma do Proconsumidor, sendo respondida em 8 (oito) dias.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

- **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;
- **Improcedentes:** Caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de

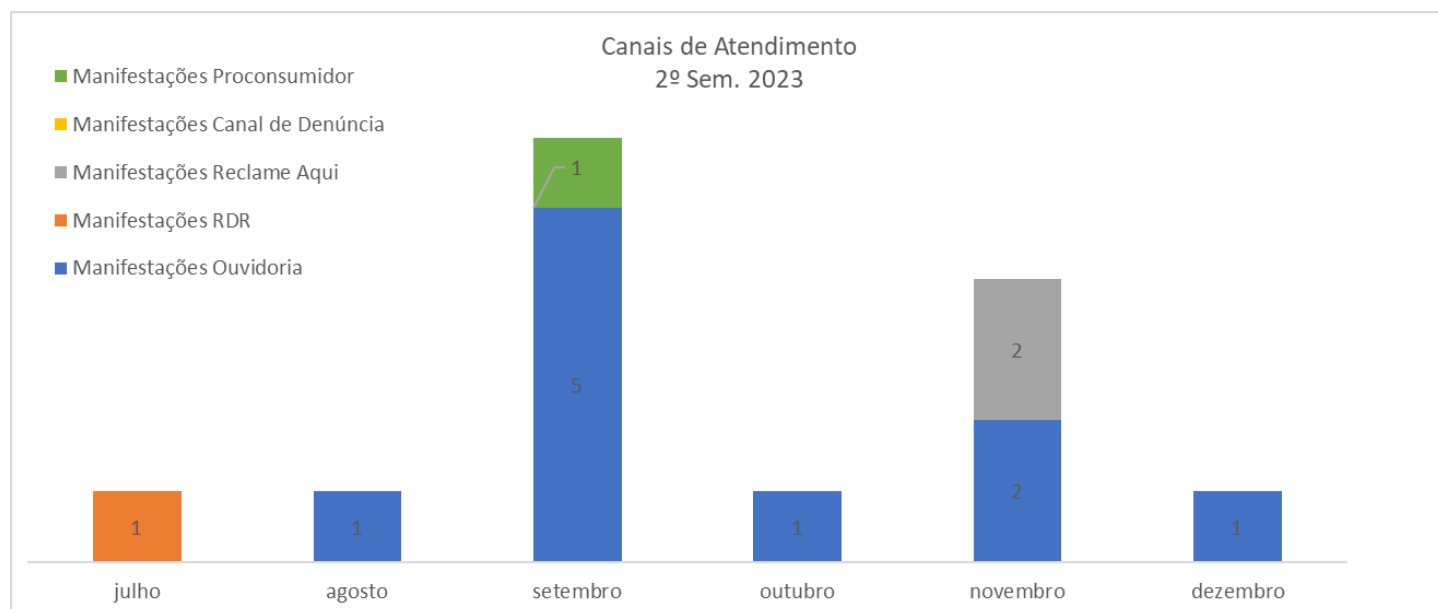
classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da Cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

As manifestações podem ser subdivididas em:

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

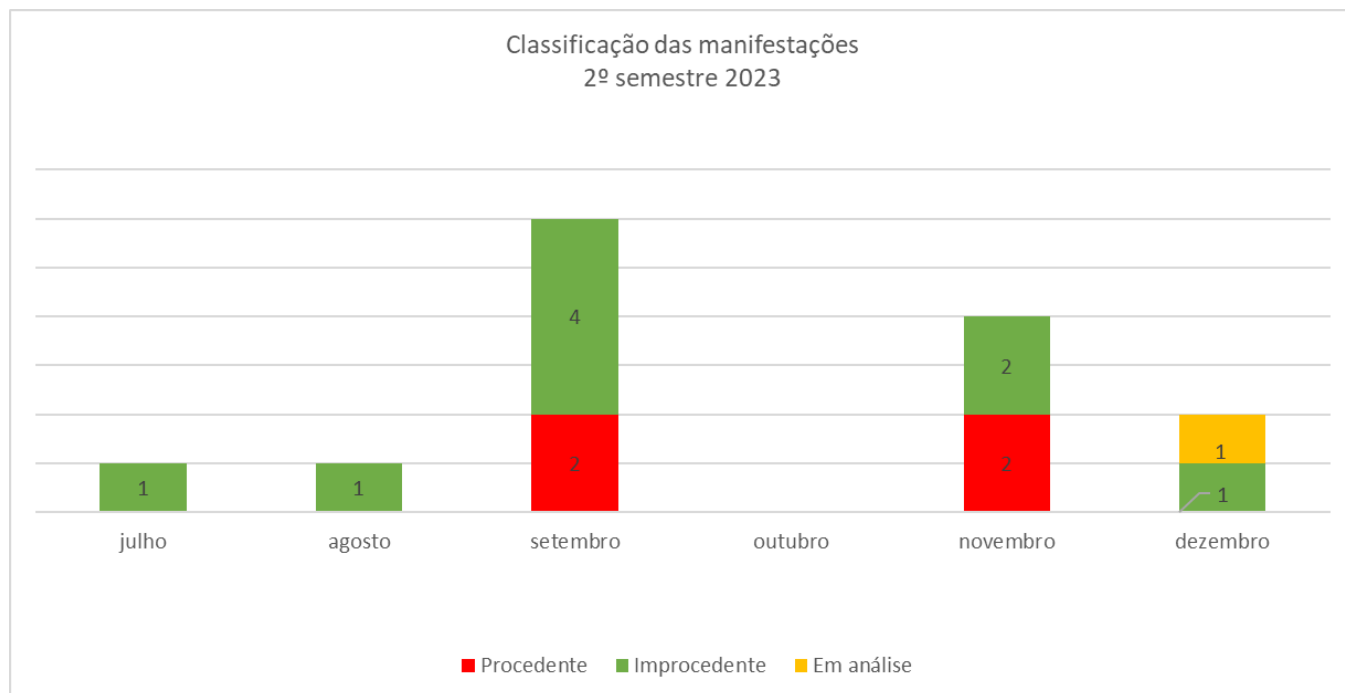
2.2. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

No 2º semestre de 2023, registramos 14 (quatorze) manifestações nos canais de atendimento.



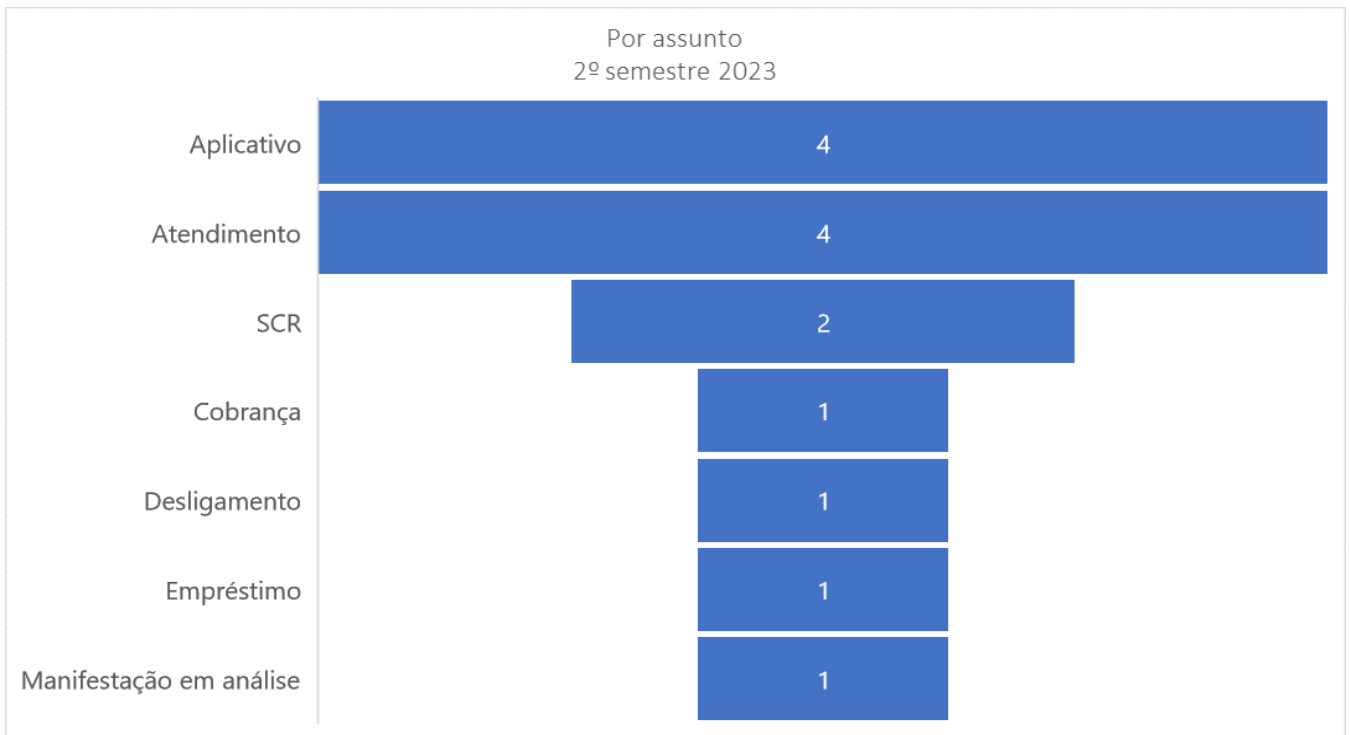
Conforme demonstra o gráfico recebemos o maior volume de manifestações no mês de setembro.

O canal de atendimento da ouvidoria é o mais procurado pelos associados.



Todas as manifestações são avaliadas e classificadas após a solução final.

Conforme demonstra o gráfico, 9 (nove) manifestações foram classificadas como improcedentes e apenas 4 (quatro) como procedentes, 1 (uma) manifestação foi recebida em dezembro e será encerrada em janeiro e contabilizada no relatório do 1º semestre de 2024.



Os assuntos mais reclamados foram referentes ao atendimento e acesso ao aplicativo.

3. PLANO DE AÇÃO

Após a classificação da manifestação, o processo gerador da reclamação é avaliado juntamente com a área envolvida.

Nesta etapa são avaliadas as oportunidades de melhorias e sendo aplicáveis as recomendações são monitoradas até a implantação, conforme demonstra o relatório abaixo:

Origem	Referência de Consulta	Assunto	Fator Relevante/ Atividade de Controle	Categoria do Risco	Impacto Por Risco	Causa Raiz	Recomendação	Ação da área e/ou justificativa quando recusado/ transferido	Data Prevista de Implantação	Área	Status
Ouvidoria	Assinatura do e-mail dos postos de atendimento	Assinatura do e-mail	No e-mail a assinatura do posto de atendimento aparece na 2ª linha os dados do SAA ao invés do analista de atendimento.	Operacional	Baixo	Falha Operacional	Recomendamos padronizar as assinaturas dos analistas dos postos de atendimento da seguinte maneira: Onde ficaria primeiro o nome do analista e o telefone do Posto, e posteriormente o do SAA.	Padronização realizada	10/10/2023	MKT	Concluído
Ouvidoria	Versão do App desatualizada	Reclamação do app	A versão 13 para instalação do aplicativo da Cogem está apresentando erros.	Sistêmico	Médio	Falha sistêmica	Acompanhar a regularização e teste a solução do chamado nº 3501	A URL que está declarada no painel Google é (http://www.cogem.com.br/politica-de-privacidade-das-informacoes), aponta para uma página em branco. Com a mudança no site em fevereiro de 2023 houve mudança na página de privacidade das informações. Como não é uma prática da Google renovar a licença anualmente – o processo de atualização da nova página não feito e por esse motivo ocorreu o problema. Fizemos a alteração do caminho e apontamos o link para a página atual a versão foi aprovada e liberado pela Google.	30/10/2023	MKT	Concluído

São Bernardo do Campo, 15 de fevereiro de 2024.

Fabiano Oliveira de Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Karina Jordão Rocha
Ouvidora