

COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período base:

1º semestre / 2024

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 teve seu mandato encerrado em 13/06/2024, sendo alocada uma nova Ouvidora Sra. Marcela Santos de Menezes 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 (App 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 DA OUVIDORIA

No período de 01/01/2024 a 30/06/2024 foram recebidas 05 (cinco) manifestações no canal de ouvidoria, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/20, contudo, finalizamos total de 06 (seis) manifestações, devido a demanda recebida em dezembro de 2023 ter sido finalizada em janeiro de 2024.

2.1 DEMAIS CANAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Recebemos 01 (uma) manifestação na plataforma do Reclame Aqui, sendo respondida em 5 (cinco) dias e 01 (uma) manifestação na plataforma do Consumidor.GOV, sendo respondida em 5 (cinco) dias, dentro do prazo definido das plataformas.

3. 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

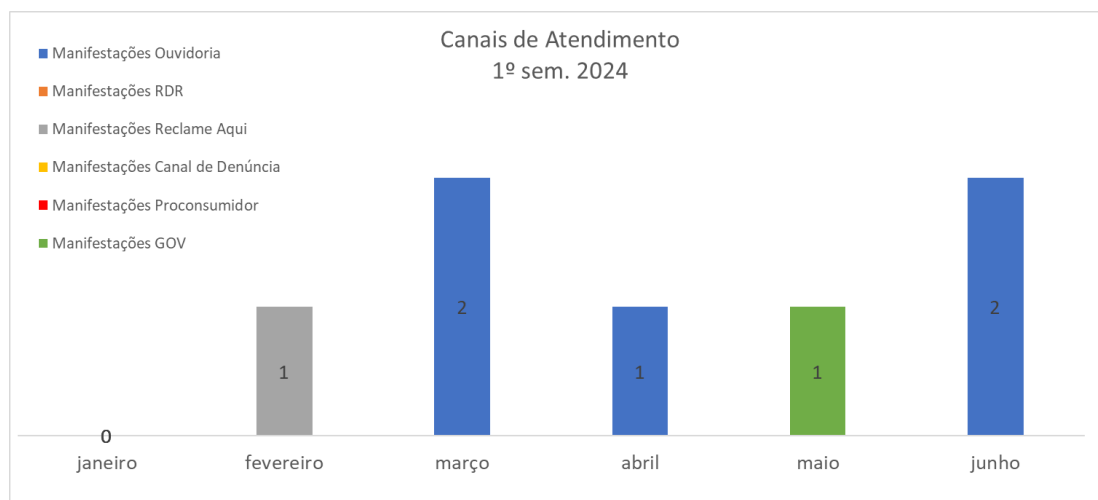
servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da Cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

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.

4. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

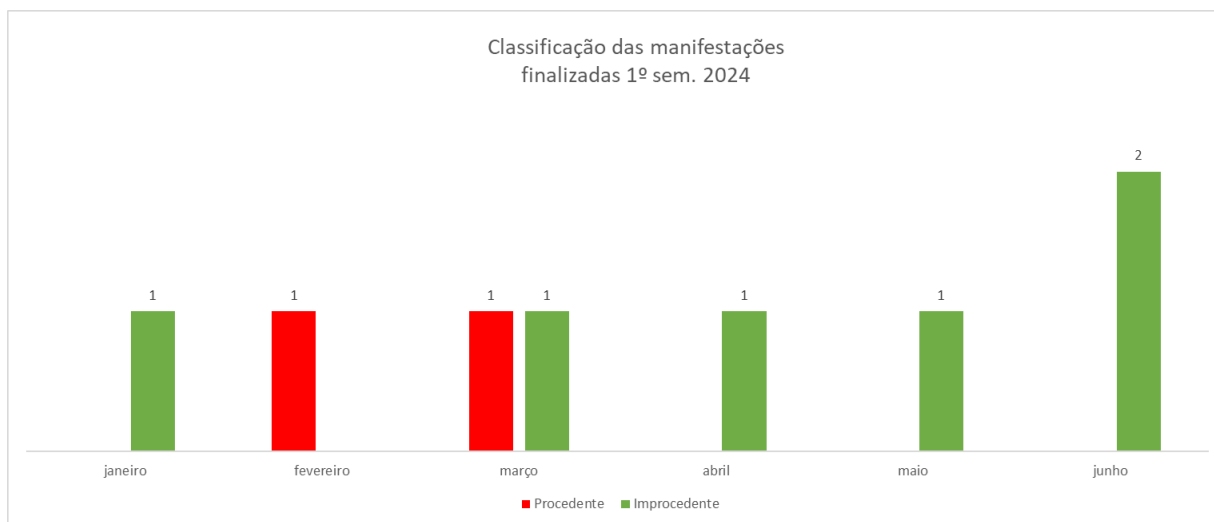
No 1º semestre de 2024, recebemos um total de 07 (sete) manifestações, distribuídas nos canais de atendimento, conforme gráfico abaixo.



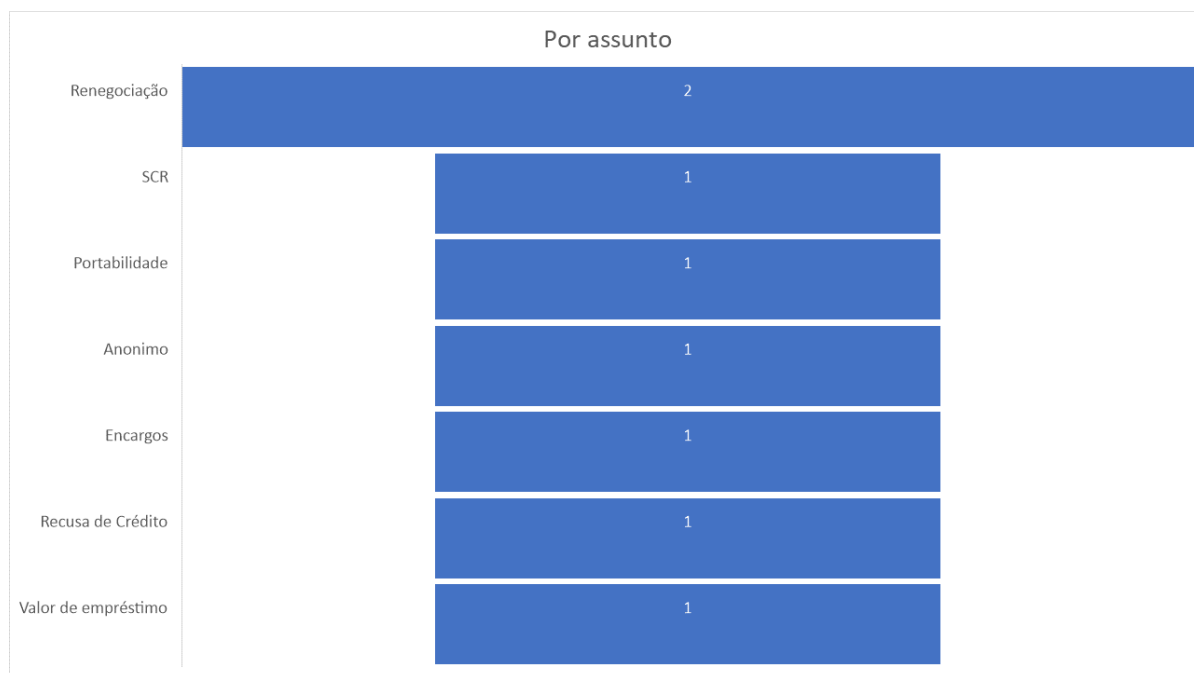
Todas as manifestações são avaliadas e classificadas após a solução final.

Conforme demonstra o gráfico abaixo, finalizamos 08 (oito) manifestações no período, pois 01 (uma) manifestação foi recebida em dezembro de 2023 e encerrada em janeiro de 2024, sendo classificadas da seguinte forma:

- 02 (duas) procedentes e 06 (seis) improcedentes.



As manifestações são registradas por tipo de assunto, no qual, não identificamos concentração em um único tema.



5. 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, essas são monitoradas até a implantação.

Para as 02 (duas) manifestações classificadas como procedentes não geramos ações de melhorias, pois 01 (uma) manifestação – SCR, tratou-se da reclassificação dos casos de CL (créditos baixados como prejuízo) que de fato não eram realizados, entretanto, após apontamento da auditoria e alinhamentos internos, a área responsável passou a reclassificá-los. Outra manifestação – Portabilidade, foi uma falha pontual referente a falta de retorno ao associado.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Concluimos que a Cogem face seu porte e serviços possui uma estrutura adequada de Ouvidoria, além de controles e mecanismos para atendimento, tratativa e solução das manifestações.

São Bernardo do Campo, 13 de agosto de 2024.

Fabiano Oliveira de Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora