



Valorizando seu sonho

COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período base:

2º semestre / 2024

1. APRESENTAÇÃO

A Cogem conta com a Ouvidoria compartilhada da FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito. Seu propósito é atuar como um canal de última instância para os associados registrarem suas reclamações sobre solicitações anteriormente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA), pelo Serviço de Atendimento ao Associado (SAA), e-mails e outros canais de atendimento, e que por algum motivo, não foram satisfatoriamente resolvidas. Também é possível fazer elogios e sugestões.

A equipe da Ouvidoria é composta por atendente, uma Ouvidora e um Diretor de Ouvidoria. A estrutura da equipe é apropriada e possui certificação e estão devidamente cadastrados no sistema Unicad do Banco Central do Brasil.

A Cogem utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

2. CANAIS DE ACESSO

O Sistema Contato Seguro foi utilizado até o 22/08/2024, composto pelo canal de comunicação conhecido como "Canal de Ouvidoria", que funcionou ininterruptamente, 24 horas por dia, durante 7 dias por semana, estando disponível nos seguintes meios:

- Contato telefônico: por meio do número 0800 800 5656, de acesso gratuito;
- Web: por meio do link www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc; e
- Aplicativo Contato Seguro: uma aplicação gratuita disponível para dispositivos iOS e Android (Loja da Apple e Google Play).

A partir de 23/08/2024, passamos a utilizar o sistema SpeakSafely, composto pelo canal de comunicação conhecido como "Canal de Ouvidoria", disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, estando disponível nos seguintes meios:

- Telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124, com acesso gratuito;
- WhatsApp: através do número (11) 9691-0871; e
- Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>.

Este relatório fornece de maneira resumida os dados qualitativos e quantitativos sobre a atuação da

Ouvidoria no semestre em questão.

3. INFORMAÇÕES DAS MANIFESTAÇÕES DA OUVIDORIA

3.1 DADOS QUANTITATIVOS- OUVIDORIA

Registro e ocorrências no sistema Contato Seguro referentes ao 2º semestre, compreendido entre 01 de julho até 22 de agosto de 2024.

- 04 (quatro) manifestações foram registradas.

Registro e ocorrências no sistema SafeReport desde 23 de agosto de 2024 até 31 de dezembro de 2024.

- 06 (seis) manifestações foram registradas.

No 2º semestre de 2024, recebemos o total de 10 (dez) manifestações através do canal de ouvidoria.

3.2 DEMAIS CANAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Recebemos 02 (duas) reclamações na plataforma do Consumidor.GOV e 01 (uma) no sistema do BACEN - RDR, todas foram atendidas dentro do prazo, conforme estabelecido pelas normas e procedimentos internos.

4. DADOS QUALITATIVOS – OUVIDORIA E DEMAIS CANAIS

4.1 CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES

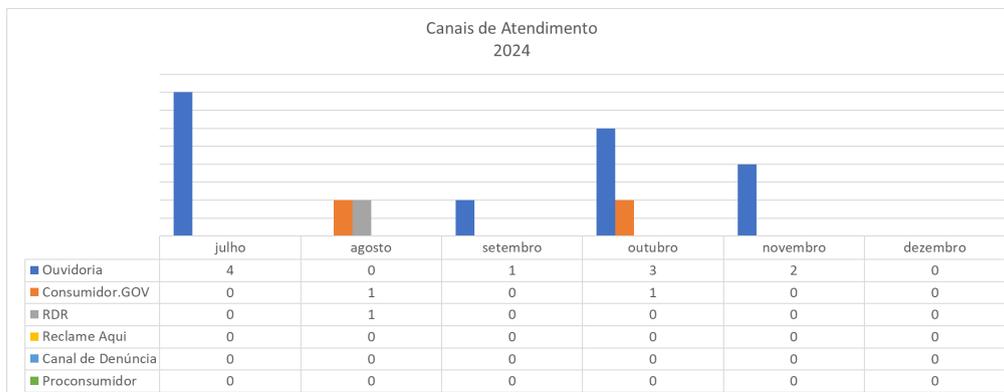
- **Procedentes:** As ocorrências são caracterizadas como procedentes quando a situação mencionada ocorreu de maneira incorreta, irregular, em descumprimento das normas/procedimentos, leis ou regulamentações. Também é possível definir procedente como "o que possui fundamento, é justo e justifica a manifestação". A avaliação e a fundamentação devem considerar os componentes fundamentais presentes na manifestação.
- **Improcedentes:** São identificadas quando não ocorreu qualquer irregularidade interna ou nas normas específicas. Embora algumas reclamações sejam consideradas improcedentes, devido à ausência de qualquer irregularidade, as manifestações poderão ser utilizadas pela Ouvidoria para sugerir aprimoramentos nos procedimentos da Cogem.

As manifestações podem ser segmentadas em:

- **Resolvidas:** Quando houve a implementação eficaz de ações corretivas, modificação/ampliação no processo/procedimento/norma e/ou ajuste junto ao associado; e
- **Não resolvidas:** Quando a solução ou aprimoramento necessário não foi implementado pela área ou quando a resolução não foi realizada junto ao associado.

5. ESTATÍSTICAS DAS MANIFESTAÇÕES

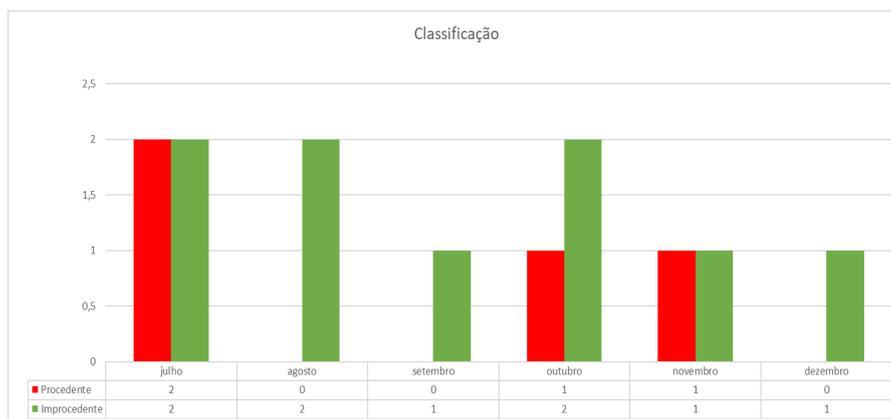
No 2º semestre de 2024, recebemos um total de 13 (treze) manifestações, distribuídas pelos canais de acesso, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



Após a solução final, todas as manifestações são avaliadas e categorizadas.

Conforme ilustrado no gráfico a seguir, concluímos 13 (treze) manifestações durante o período, as quais foram classificadas da seguinte maneira:

- (04) quatro casos foram considerados procedentes e (09) nove foram considerados improcedentes.



5.1 MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

As manifestações são categorizadas de acordo com o assunto, como mostrado a seguir, o assunto

“atendimento” foi o mais reclamado pelos associados.



6. PLANO DE AÇÃO

Depois de categorizar a manifestação, o processo que originou a reclamação é analisado em conjunto com a área afetada.

Nesta fase, as oportunidades de aprimoramento são avaliadas e, caso as recomendações sejam implementadas, elas são acompanhadas até a sua efetivação.

Classificamos (04) quatro manifestações, das quais (03) três resultaram em (02) dois aprimoramentos (PDCA):

Para as (02) duas manifestações consideradas procedentes, criamos um PDCA, já que ambas tratavam do mesmo tema: cancelamento de contrato sem retorno ao associado.

Para outra manifestação classificada como procedente, foi gerado um PDCA relativo ao prazo de retorno ao associado na pré-adesão.

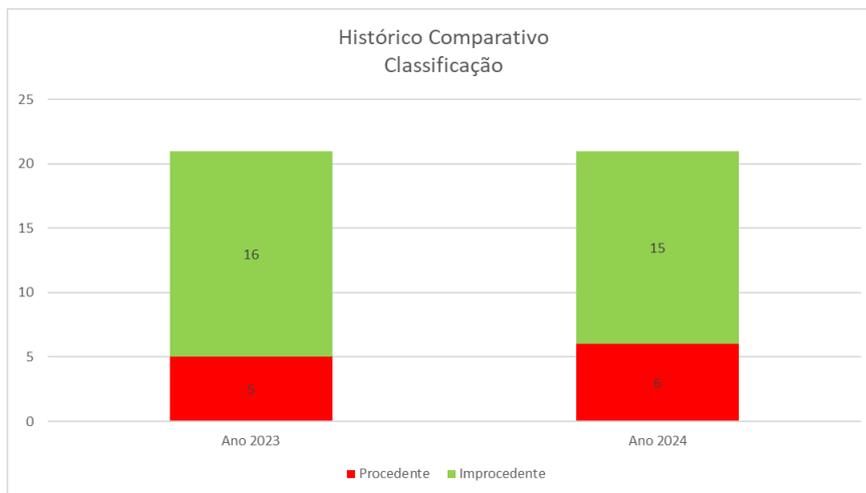
Apesar de (01) uma manifestação ter sido considerada procedente, foi um erro isolado, pois não conseguimos encontrar provas do comunicado de dívida quando a associada foi desligada, não sendo possível aplicar melhorias.

6.1 RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO - PDCA

| Referência de Consulta | Data Recebimento do Apontamento | Assunto | Fator Relevante/ Atividade de Controle | Categoria do Risco | Impacto Por Risco | Recomendação | Será Acatado | Ação da área e/ou Justificativa quando recusado/ transferido | Data Prevista de Implantação | Data Prevista de Prorrogação | Área | Status |
|---------------------------|---------------------------------|---|--|--------------------|-------------------|---|--------------|---|------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------|
| Ouvidoria - Protocolo 722 | agosto-24 | Prazo de retorno Pré adesão | Recebemos manifestação na ouvidoria ref. falta de retorno em 5 dias, após cadastro da Pré adesão do associado. | Reputacional | Baixo | Recomendamos a área rever este prazo, bem como verificar se este procedimento está escrito em política ou manual | Sim | | 31/01/2025 | 30/06/2025 | Atendimento | Prorrogado |
| Ouvidoria - Protocolo 713 | agosto-24 | Prazo de retorno cancelamento de empréstimo | Não houve evidência do retorno ao associado com a informação do contrato cancelado, (limite). Foi informado pelo atendimento que o processo de cancelamento não tem prazo definido para resposta ao associado. | Reputacional | Baixo | Recomendamos a área analisar o processo quando há cancelamento de contrato de empréstimo, determinando SLA de resposta, bem como descrever a rotina em política e manual de procedimento. | Sim | Faz parte das práticas de análise de crédito, a comunicação por e-mail, dos casos reprovados ou cancelados de empréstimos. O associado deve ser notificado, com registro por e-mail e na ficha de acompanhamento informando a justificativa / motivo de que seu crédito foi reprovado ou cancelado, a fim de evitarmos possíveis reclamações ou manifestações. Essa comunicação não poderá exceder a data de liberação prevista na proposta cancelada / reprovada! Fica autorizado o envio de mensagem via WhatsApp, para associados sem e-mail cadastrado. | 31/01/2025 | - | Atendimento / Mesa de Crédito | Concluído |

7. INFORMAÇÃO ADICIONAL – QUADRO COMPARATIVO ANUAL (CLASSIFICAÇÃO)

Por coincidência, em 2023 e 2024 analisamos e classificamos (21) vinte e uma manifestações. Houve apenas uma pequena variação, com 1 (uma) manifestação a mais classificada procedente em comparação ao ano anterior.



DISPOSIÇÕES FINAIS

Concluimos que a Cogem, considerando sua dimensão e serviços, dispõe de uma estrutura apropriada de Ouvidoria, com controles e mecanismos para receber, tratar e solucionar as manifestações.

São Bernardo do Campo, 24 de fevereiro de 2025.

Fabiano Oliveira de Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora