

## **COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM**

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**Período base:**

**1º semestre/2025**

## 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), entre outras áreas, 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, possui certificação\* e estão devidamente cadastrados no sistema Unicidade do Banco Central do Brasil.

\*O Diretor responsável pela Ouvidoria está em processo de renovação da certificação.

A Cogem utiliza os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ 52.784.630/0001-06, com a intermediação do Ouvidor responsável da FNCC.

## 2. CANAIS DE ACESSO

O sistema SpeakSafely utilizado pela Cooperativa é composto pelo canal de comunicação conhecido como "Canal de Ouvidoria", disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) 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 (51) 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 de ocorrências no sistema SafeReport no 1º semestre/2025.

- 03 (três) manifestações foram registradas.

### 3.2 DEMAIS CANAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Recebemos 02 (duas) reclamações na plataforma do Consumidor.Gov e 05 (cinco) no Reclame Aqui, 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

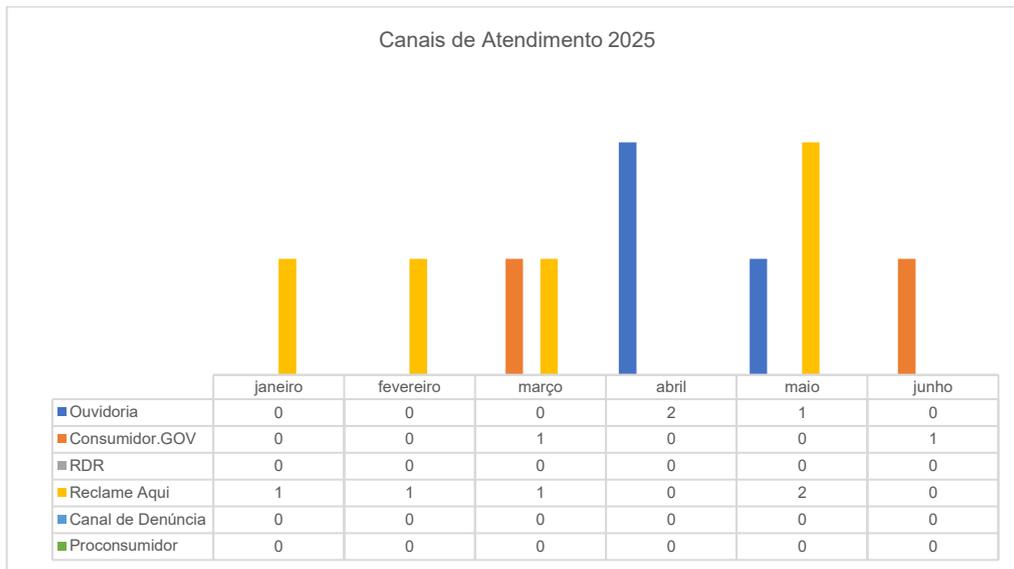
- **Procedentes:** As ocorrências são caracterizadas como procedentes quando a situação mencionada ocorreu de maneira incorreta, irregular, em descumprimento das normas/procedimentos, leis ou regulamentações. Também é possível definir procedente como "o que possui fundamento, é justo e justifica a manifestação". A avaliação e a fundamentação devem considerar os componentes fundamentais presentes na manifestação.
- **Improcedentes:** São identificadas quando não ocorreu qualquer irregularidade interna ou nos 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 do 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

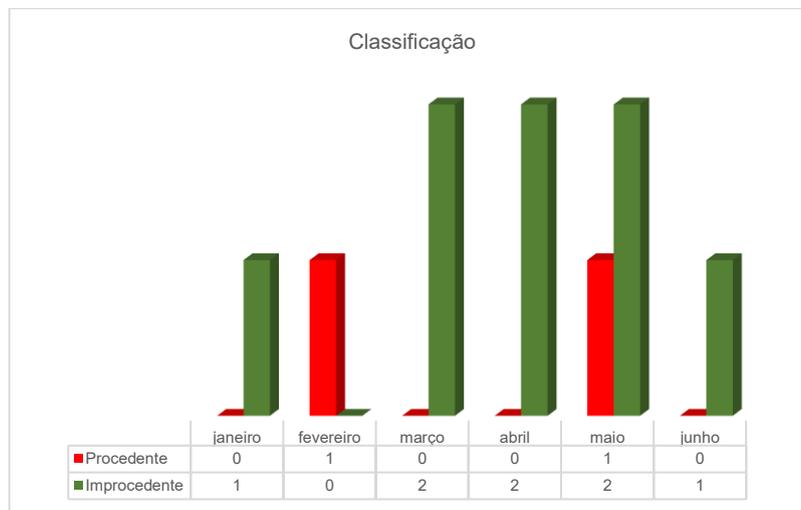
No 1º semestre/2025, recebemos um total de 10 (dez) manifestações, distribuídas pelos canais de acesso, conforme ilustrado no gráfico a seguir.



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

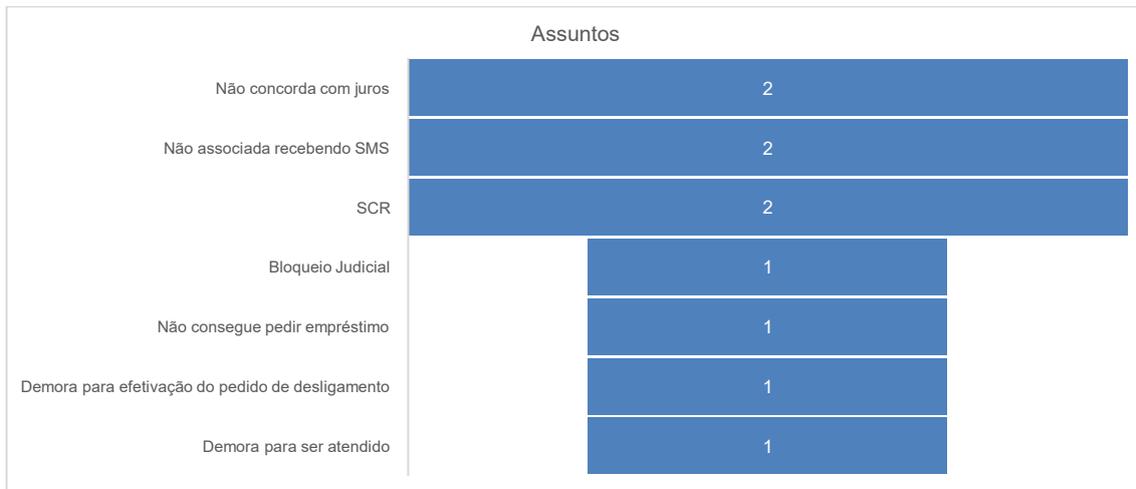
Conforme ilustrado no gráfico a seguir, concluímos 10 (dez) manifestações durante o período, as quais foram classificadas da seguinte maneira:

- 02 (dois) casos foram considerados procedentes e 08 (oito) foram considerados improcedentes.



## 5.1 MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

As manifestações são categorizadas de acordo com o assunto, como demonstrado a seguir, sendo que não houve concentração relevante de reclamações em nenhum assunto.



## 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.

Para as 02 (duas) manifestações consideradas procedentes, foram adotados os procedimentos para regularização das manifestações, sem a necessidade de se criar um PDCA em nossa avaliação, já que existem processos definidos e adequados, cabendo apenas um alinhamento com os analistas envolvidos.

### 6.1 RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO - PDCA

Apresentamos os PDCA's relacionados à Ouvidoria que foram tratados ou estão em fase de tratamento no período de referência deste relatório.

Base: janeiro/2025

Referência de Consulta	Assunto	Fator Relevante/ Atividade de Controle	Categoria do Risco	Impacto Por Risco	Recomendação	Ação da área e/ou Justificativa quando recusado/ transferido	Área	Status
Telefone da Ouvidoria nos canais digitais	Telefone da Ouvidoria nos canais digitais	O telefone da ouvidoria deve estar acessível no app e na web da Cogem	Operacional	Baixo	Foi aberto chamado nº 40091 para que a ouvidoria fosse divulgada nos canais digitais	Abrimos chamado na Prodaf, porém recebemos a devolutiva que o 0800 não poderá ser incluído na WEB. Ressaltamos que o 0800 consta no canal oficial da Cogem - site e APP além de ter fácil acesso para os associados que desejarem utilizar esse canal.	MKT	Recusado

Base: junho/2025

Origem	Referência de Consulta	Assunto	Fator Relevante/Atividade de Controle	Recomendação	Data Prevista de Implantação	Data Prevista de Prorrogação	Área	Status	Evidências/comentários adicionais
Ouvidoria	Ouvidoria - Protocolo 722	Prazo de retorno Pré adesão	Recebemos manifestação na ouvidoria ref. falta de retorno em 5 dias, após cadastro da Pré adesão do associado.	Recomendamos a área rever este prazo, bem como verificar se este procedimento está escrito em política ou manual.	31/01/2025	30/12/2025	Atendimento	Em andamento	02.07.25- A Cogem alterou o prazo para 3 dias úteis para retorno ao associado, porém o manual ainda está pendente.

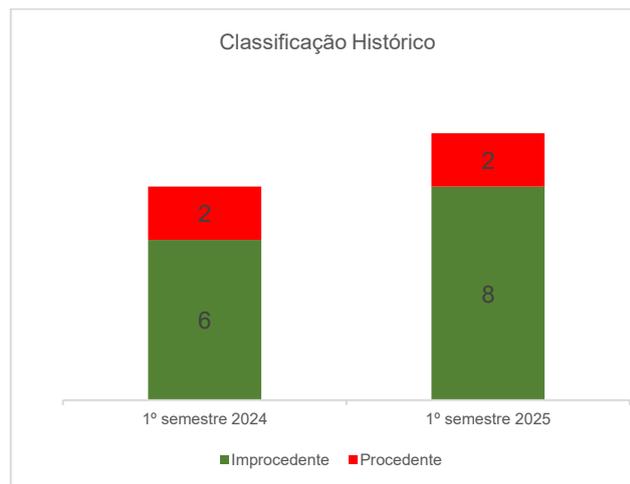
Origem	Referência de Consulta	Assunto	Fator Relevante/Atividade de Controle	Categoria do Risco	Impacto Por Risco	Recomendação	Será Acatado	Data Prevista de Implantação	Área	Status	Data Comunicação	Evidências/comentários adicionais
Compliance	Grade de Treinamentos	Treinamentos Obrigatórios	A área de RH acompanha e monitora os treinamentos obrigatórios de acordo com a matriz de treinamentos de cada exercício, entretanto, alguns treinamentos não foram concluídos dentro do prazo previsto	Legal	Alto	Recomendamos a conclusão dos treinamentos obrigatórios vencidos. Treinamentos obrigatórios - Ouvidoria e Gerenciamento da Estrutura de Riscos, falta Diretor da área. Relacionamento com o cliente, falta Diretor da área   Terceiros (SAA)   Postos de atendimento.	sim	31/12/2025	RH	em andamento	07/04/2025	

## 7. INFORMAÇÃO ADICIONAL – QUADRO COMPARATIVO ANUAL (CLASSIFICAÇÃO)

Comparamos a quantidade de reclamações registradas no 1º semestre/2025 x 1º semestre/2024, conforme gráfico abaixo.

Houve aumento do número de reclamações no 1º semestre/2025 - 10 (dez) - contra 08 (oito) do mesmo período de 2024, no entanto, o número de reclamações procedentes se manteve estável em 02 (duas).

Vale destacar que o número médio de associados no 1º semestre/2025 – 13.944 (treze mil, novecentos e quarenta e quatro) - apresentou crescimento de 5,88% na comparação com 1º semestre/2024.



Documento assinado eletronicamente. Verificação em <http://portal.qualisign.com.br/login/dc/validar> através do código JKCOJ-ZWQEM-8ZVXU-E9AQDU em <https://validar.iti.gov.br> conforme instruções

**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, 19 de setembro de 2025.

Fabiano Oliveira de Sousa  
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha  
Ouvidora

# PROTOCOLO DE AÇÕES

Este é um documento assinado eletronicamente pelas partes, utilizando métodos de autenticações eletrônicas que comprovam a autoria e garantem a integridade do documento em forma eletrônica. Esta forma de assinatura foi admitida pelas partes como válida e deve ser aceito pela pessoa a quem o documento for apresentado. Todo documento assinado eletronicamente possui admissibilidade e validade legal garantida pela Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001.

Data de emissão do Protocolo: 26/09/2025

## Dados do Documento

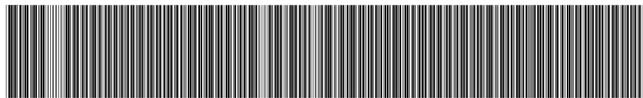
Tipo de Documento: Relatório  
Referência Contrato: Relatório das atividades da Ouvidoria\_1º sem  
Situação: Vigente / Ativo  
Data da Criação: 24/09/2025  
Validade: 24/09/2025 até Indeterminado  
Hash Code do Documento: F2ACFB78297FE1619A6F0D54C44267E96FED8A2CB633AC4D6A208558B352B84A

## Assinaturas / Aprovações

<b>Papel (parte)</b>	Representantes		
<b>Relacionamento</b>	44.401.800/0001-90 - COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM		
<b>Representante</b>		<b>CPF</b>	
<b>FABIANO OLIVEIRA DE SOUSA</b>			273.923.728-66
<b>Ação:</b>	Assinado em 26/09/2025 04:05:48 com o certificado ICP-Brasil Serial - 0544D4BC2731B85F	<b>IP:</b>	191.241.230.106
<b>Info.Navegador</b>	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/140.0.0.0 Safari/537.36		
<b>Localização</b>	Não Informada		
<b>Tipo de Acesso</b>	Normal		
<b>Representante</b>		<b>CPF</b>	
<b>MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA</b>			364.648.118-86
<b>Ação:</b>	Assinado em 24/09/2025 03:03:38 - Forma de assinatura: Usuário + Senha	<b>IP:</b>	2804:7f0:79c0:637b:7d78:4764:624c:f806
<b>Info.Navegador</b>	Mozilla/5.0 (Windows NT 10.0; Win64; x64) AppleWebKit/537.36 (KHTML, like Gecko) Chrome/140.0.0.0 Safari/537.36		
<b>Localização</b>	Latitude: -23.6781568/ Longitude: -46.4683008		
<b>Tipo de Acesso</b>	Normal		

A autenticidade, validade e detalhes de cada assinatura deste documento poderá ser verificada através do endereço <http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, utilizando o código de acesso (passcode) abaixo:

Código de Acesso (Passcode): **JKC0J-ZWQEM-8ZVXJ-E9AQD**



No caso de assinatura com certificado digital também pode ser verificado no site <https://validar.iti.gov.br/>, utilizando-se o documento original e o documento com extensão .p7s.

Os serviços de assinatura digital deste portal contam com a garantia e confiabilidade da **AR-QualiSign**, Autoridade de Registro vinculada à ICP-Brasil.

## Validação de documento não armazenado no Portal QualiSign

Caso o documento já tenha sido excluído do Portal QualiSign, a verificação poderá ser feita conforme a seguir;

a.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (CADES)

A verificação poderá ser realizada em

<http://portal.qualisign.com.br/login/dc-validar>, desde que você esteja de posse do documento original e do arquivo que contém as assinaturas (.P7S). Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

b.) Documentos assinados exclusivamente com Certificado Digital (PADES)

Para documentos no formato PDF, cuja opção de assinatura tenha sido assinaturas autocontidas (PADES), a verificação poderá ser feita a partir do documento original (assinado), utilizando o Adobe Reader. Você também poderá fazer a validação no site do ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação através do endereço <https://validar.iti.gov.br/>

c.) Documentos assinados exclusivamente SEM Certificado Digital ou de forma híbrida (Assinaturas COM Certificado Digital e SEM Certificado Digital, no mesmo documento)

Para documento híbrido, as assinaturas realizadas COM Certificado Digital poderão ser verificadas conforme descrito em (a) ou (b), conforme o tipo de assinatura do documento (CADES ou PADES).

A validade das assinaturas SEM Certificado Digital é garantida por este documento, assinado e certificado pela QualiSign.

## Validade das Assinaturas Digitais e Eletrônicas

No âmbito legal brasileiro e em também em alguns países do Mercosul que já assinaram os acordos bilaterais, as assinaturas contidas neste documento cumprem, plenamente, os requisitos exigidos na Medida Provisória 2.200-2 de 24/08/2001, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil e transformou o ITI – Instituto Nacional de Tecnologia da Informação em autarquia garantidora da autenticidade, integridade, não-repúdio e irretroatividade, em relação aos signatários, nas declarações constantes nos documentos eletrônicos assinados, como segue:

Art. 10. Consideram-se documentos públicos ou particulares, para todos os fins legais, os documentos eletrônicos de que trata esta Medida Provisória.

§ 1º. As declarações constantes dos documentos em forma eletrônica produzidos com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil presumem-se verdadeiros em relação aos signatários, na forma do art. 131 da Lei no 3.071, de 1o de janeiro de 1916 - Código Civil.

§ 2º. O disposto nesta Medida Provisória não obsta a utilização de outro meio de comprovação da autoria e integridade de documentos em forma eletrônica, inclusive os que utilizem certificados não emitidos pela ICP-Brasil, desde que admitido pelas partes como válido ou aceito pela pessoa a quem for oposto o documento.

Pelo exposto, o presente documento encontra-se devidamente assinado pelas Partes, mantendo plena validade legal e eficácia jurídica perante terceiros, em juízo ou fora dele.