

COOPERATIVA DE CRÉDITO COGEM

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

Período base:

2º semestre/2025

1. APRESENTAÇÃO

A Cogem conta com a Ouvidoria compartilhada da FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito. Seu propósito é atuar como canal de última instância para que os associados registrem reclamações sobre solicitações anteriormente encaminhadas ao Posto de Atendimento (PA), ao Serviço de Atendimento ao Associado (SAA), entre outras áreas e canais, e que, por algum motivo, não foram satisfatoriamente resolvidas. Também é possível registrar 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 Unicad 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 nº 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", 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://cogem.com.br/ouvidoria/>

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 2º semestre/2025.

- 05 (cinco) manifestações foram registradas.

3.2 DEMAIS CANAIS DAS MANIFESTAÇÕES

Recebemos 02 (duas) reclamações na plataforma do Consumidor.Gov, 02 (duas) no Reclame Aqui e 01 (uma) no sistema do Banco Central do Brasil – 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.

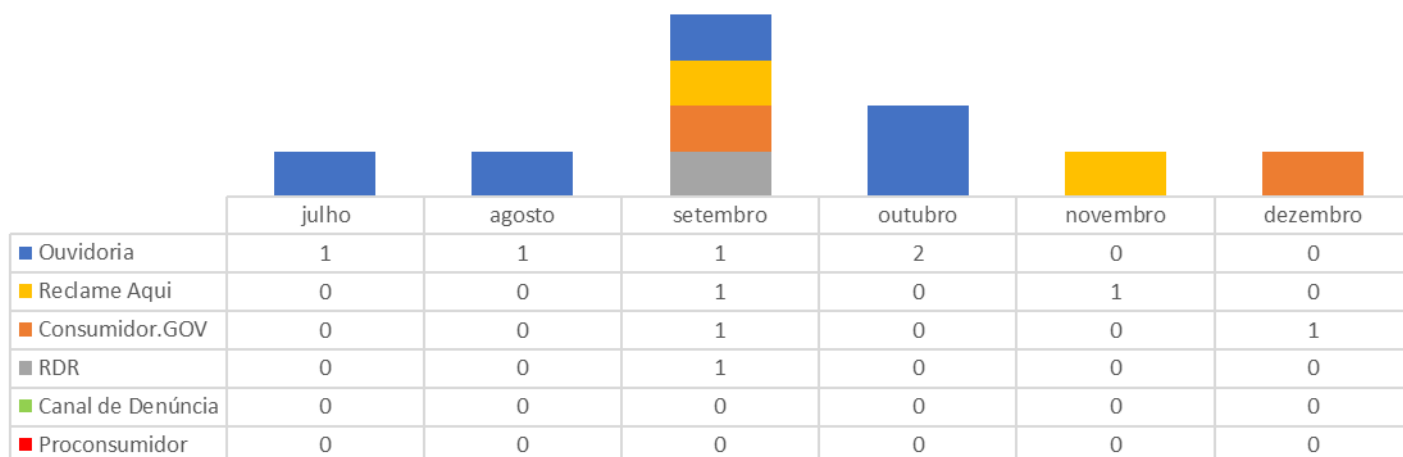
As manifestações podem ser segmentadas em:

- **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/2025, recebemos um total de 10 (dez) manifestações, distribuídas pelos canais de acesso, conforme ilustrado no gráfico a seguir.

Canais reclamação 2º semestre 2025

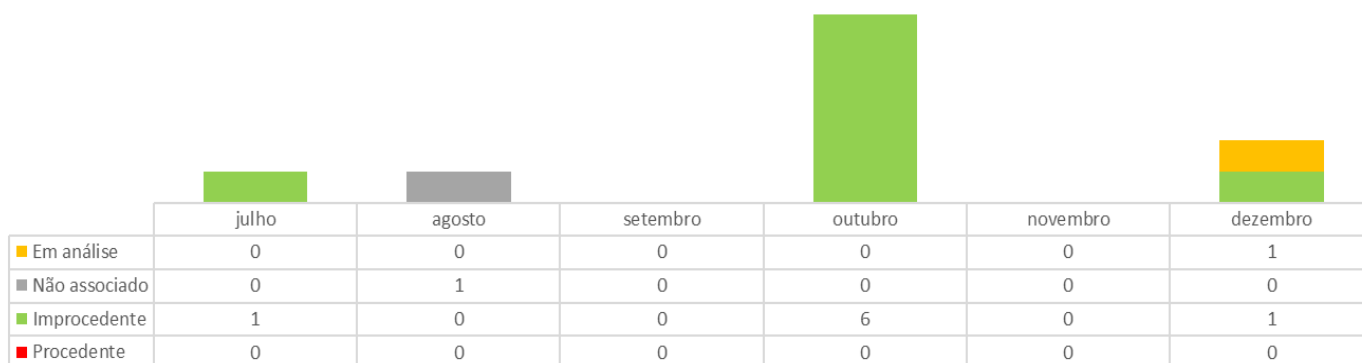


Após a solução final, todas as manifestações são avaliadas e categorizadas.

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

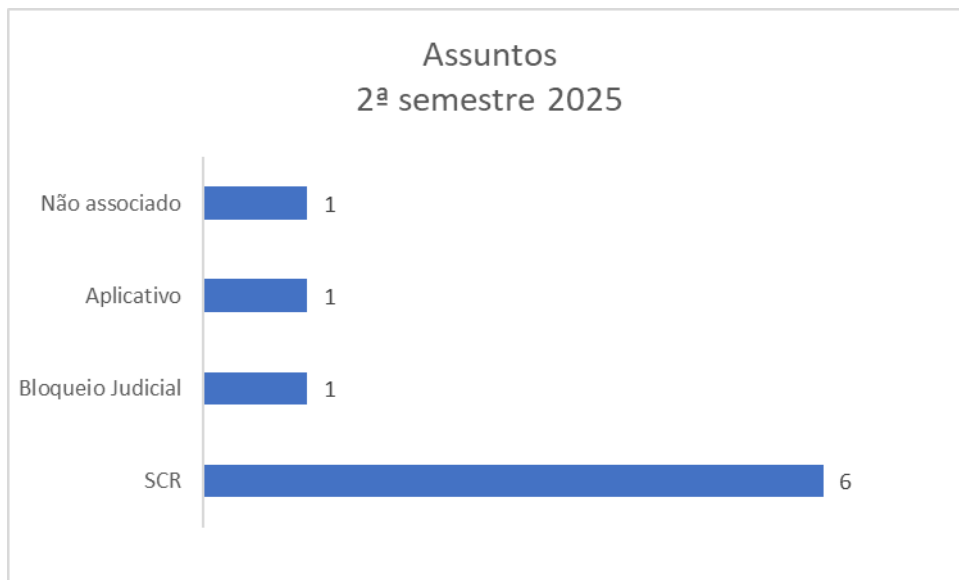
- 08 (oito) foram consideradas improcedentes.
- 01 (uma) não associado.
- 01 (uma) em análise, que será contabilizada no relatório de 2026.

Classificação 2º semestre 2025



5.1 MANIFESTAÇÃO POR ASSUNTO

As manifestações são categorizadas de acordo com o assunto, como demonstrado a seguir, havendo concentração relevante de reclamações sobre SCR.



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.

Nenhuma manifestação foi classificada como procedente no 2º semestre de 2025, desta forma, dispensa elaboração de plano de ação.

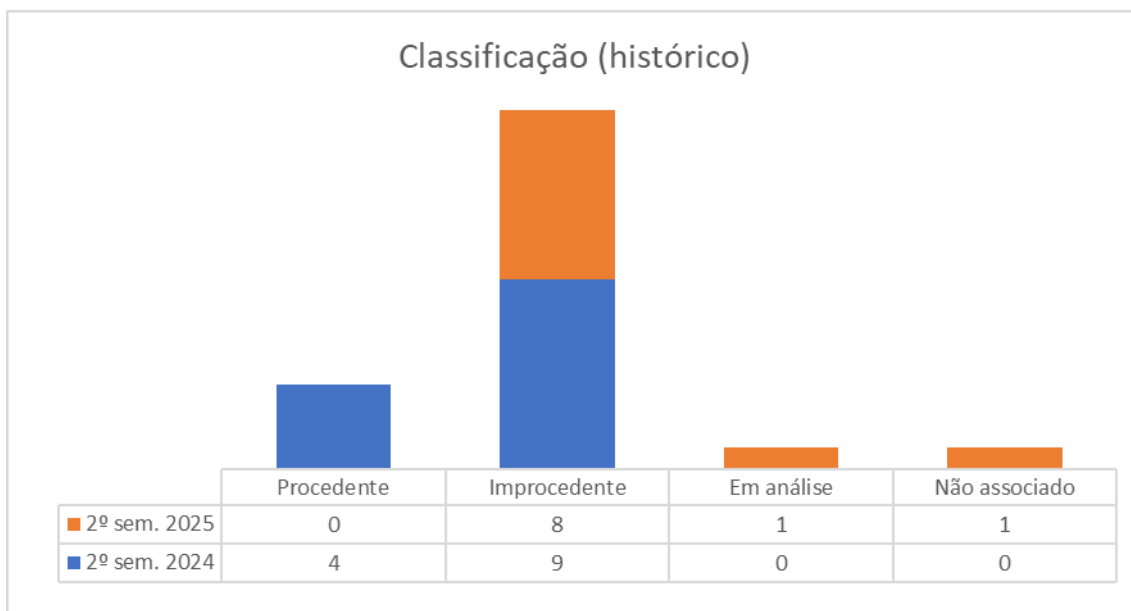
7. INFORMAÇÃO ADICIONAL – QUADRO COMPARATIVO ANUAL (CLASSIFICAÇÃO)

Comparamos a quantidade de reclamações registradas, conforme gráfico abaixo.

No 2º semestre de 2025, observou-se redução no número total de reclamações, passando de 13 (treze) manifestações registradas no mesmo período de 2024 para 10 (dez) manifestações no período atual.

Além da queda quantitativa, houve também uma melhora qualitativa:

- Não houve manifestações procedentes no 2º semestre de 2025, demonstrando maior assertividade dos processos internos e maior efetividade dos atendimentos prévios.



DISPOSIÇÕES FINAIS

Os indicadores apresentados ao longo deste relatório, assim como os gráficos consolidados do período, demonstram uma evolução consistente na qualidade do atendimento e na eficiência dos processos internos da Cogem.

De forma geral, os resultados obtidos no período analisado apontam para um cenário positivo, com **redução de reclamações, ausência de procedência e maior resolutividade**.

A Ouvidoria reafirma seu compromisso com a transparência, imparcialidade e melhoria contínua e dispõe de uma estrutura apropriada com controles e mecanismos para receber, tratar e solucionar as manifestações.

São Bernardo do Campo, 10 de fevereiro de 2026.

Fabiano Oliveira de Sousa
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora