RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2023

SUMÁRIO

1. Apresentação 3
2. Reclamações dos Cooperados 4
2.1. Classificação das Reclamações 4
2.2. Temas da Reclamações 5
2.3. Órgãos de proteção ao consumidor 5
3. Aprovação do relatório 6

1. Apresentação

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira – Credita** 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 um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas na sede da Cooperativa e pelos canais de atendimento (telefone, e-mail, whatsapp), que por algum motivo, não foram resolvidas pelos canais mencionados.

O **Sistema da Contato Seguro** é constituído pelo canal de comunicação denominado "Canal de Ouvidoria" que permanece disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

a) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
b) pela Internet: no endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os cooperados podem registrar eletronicamente, online, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
c) Por 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 cooperados podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e 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 do semestre em referência, atendendo a Resolução n° 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. Reclamações dos Cooperados

No período de julho a dezembro de 2023 não foram recebidas demandas no Canal de Ouvidoria da instituição:

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO		
2	01/07/2023	a	31/12/2023

COOPERATIVA
CREDITA

Não há relatos para serem exibidos.

2.1. Classificação das Reclamações

Quando recebidas as demandas são classificadas conforme termos abaixo:

a) **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;

b) **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.

E as manifestações podem ser subdivididas em:

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

2.2. Temas da Reclamações

Quando recebidas demandas na Ouvidoria, as mesmas são subdivididas conforme quadro a seguir:

Temas	Quantidades
Atendimento	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas*	0
*São classificados outros temas: reclamações por engano de não cooperados; assuntos não referentes à Cooperativa.	

2.3. Órgãos de proteção ao consumidor

Também são acompanhadas demandas recebidas dos órgãos de proteção ao consumidor tais como RDR – Sistema de Registros de Demandas do cidadão do Banco Central do Brasil, dos sites reclame aqui e consumidor.gov.br e notificações do Procon.

Quando recebidas demandas as mesmas são tratadas e respondidas dentro de um prazo máximo de 10 dias.

No período de julho a dezembro de 2023 não foram recebidas demandas nestes canais, conforme demonstrado na tabela abaixo:

Demandas de órgãos de proteção ao consumidor	
RDR	0
Reclame Aqui	0

Consumidor.gov	0
Procon	0
TOTAL	**0**

3. Aprovação do relatório

Este relatório foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada no dia 02/02/2024 e deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Raquel Cássia de Campos Cardoso
Diretora Operacional
Resp. pela área de Ouvidoria

Karina Jordão Rocha Pequeno
Ouvidora

Nicodemus de Arimatéia Pereira
Diretor Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo