



# **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

## **1º Semestre / 2024**



## 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](http://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 nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

## 2. Reclamações dos Cooperados

No período de janeiro a junho de 2024 não foram recebidas demandas no Canal de Ouvidoria da instituição:

### RELATÓRIO DE OUVIDORIA

| SEMESTRE | PERÍODO                 |
|----------|-------------------------|
| 1        | 01/01/2024 a 30/06/2024 |

  

|                        |
|------------------------|
| COOPERATIVA<br>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                | Quantidade |
|----------------------|------------|
| 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 através 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.

No período de janeiro a junho de 2024 foram recebidas as demandas demonstradas no quadro abaixo:

| Demandas de órgãos de proteção ao consumidor |            |                       |
|--|------------|-----------------------|
| Canal  | Quantidade | Classificação Interna |
| RDR  | 0          | -                     |
| Reclame Aqui                                 | 24         | Improcedentes         |
| Consumidor.gov                               | 2          | Improcedentes         |
| Procon                                       | 0          | -                     |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>0</b>   |                       |



## **RELATÓRIO DAS ATIVIDADES DA OUVIDORIA**

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira

**CREDITA**

[www.coopcredita.com.br](http://www.coopcredita.com.br)

As demandas recebidas são tratadas e respondidas dentro de um prazo máximo de 10 dias pela gestora da Cooperativa e são acompanhadas pela Diretoria Executiva através das reuniões mensais.

Todas as demandas recebidas no primeiro semestre foram consideradas improcedentes por não se tratarem de reclamações vindas de nossos associados. As demandas, e as respostas da Cooperativa, podem ser consultadas através do relatório interno denominado Credita – Controle de demandas Reclame Aqui e Consumidor.gov.

### **3. Aprovação do relatório**

Este relatório foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada no dia 03/07/2024 e deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

---

**Renata Delalana Figueredo**

Diretora Operacional

Resp. pela área de Ouvidoria

---

**Marcela Santos de Menezes Rocha**

Ouvidora

---

**Raquel Cássia de Campos**

Diretora Presidente

---

**Luciano Donisete Couto**

Diretor Administrativo