RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2024

SUMÁRIO

1. Apresentação 3
2. Ocorrências registradas no período 4
3. Reclamações 5
3.1 Classificação das Reclamações 5
3.2. Temas da Reclamações 6
3.3. Órgãos de proteção ao consumidor 6
4. Aprovação do relatório 7

1. Apresentação

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.

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).

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira – Credita** 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.

▪ O Sistema da Contato Seguro foi utilizado até o dia 22/08/2024 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) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
b) Internet: através do endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc
c) App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play)

▪ O Sistema da SafeReport utilizado a partir de 23/08/2024 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) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;
b) WhatsApp: através do número (51) 9691-0871
c) Internet: através do endereço https://speaksafely.com/fncc

2. Ocorrências registradas no período

a) Registro e ocorrências no sistema da Contato Seguro de 01/07/2024 até 22/08/2024:

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO		
2	01/07/2024	a	22/08/2024

COOPERATIVA
CREDITA

Não há relatos para serem exibidos.

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2024	2º semestre de 2024	Percentual (1º semestre/ 2º semestre)
Reclamações	0	0	0%
Sugestões	0	0	0%
Elogios	0	0	0%
Total de Ocorrências	**0**	**0**	**0%**

b) Registro e ocorrências no sistema da SafeReport de 23/08/2024 até 31/12/2024:

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO		
23/08/2024		31/12/2024

COOPERATIVA
COOPCREDITA - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ITAPIRA - CREDITA

Não há relatos para serem exibidos.

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2024	2º semestre de 2024	Percentual (1º semestre / 2º semestre)
Reclamações	0	0	0%
Sugestões	0	0	0%
Elogios	0	0	0%
Total de Ocorrências	0	0	0%

3. Reclamações

Entre 01/07/2024 e 22/08/2024, foram registradas 0 (zero) reclamações no sistema da Contato Seguro. No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, o sistema da SafeReport contabilizou 0 (zero) reclamações.

3.1 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.

3.2. 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.	

3.3. 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 julho a dezembro 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	29	Improcedentes
Consumidor.gov	11	Improcedentes
Procon	0	-
TOTAL	**0**	

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 segundo 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.

4. Aprovação do relatório

Este relatório foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada no dia 21/02/2025 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