



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre / 2025



SUMÁRIO

1. Apresentação.....	3
2. Canais de acesso.....	3
3. Ocorrências registradas no período.....	4
4. Reclamações	4
4.1. Classificação das Reclamações	4
4.2. Temas da Reclamações.....	5
4.3. Órgãos de proteção ao consumidor	5
5. Aprovação do relatório	6



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 referente ao 1º semestre de 2025 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).

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários Públicos Municipais de Itapira – Credita** utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

2. Canais de acesso

• O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” 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 e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- b)** WhatsApp: através do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- c)** Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma *online*, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

É garantido o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo.



3. Ocorrências registradas no período

a) Registro e ocorrências no período de 01/01/2025 até 30/06/2025:

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO	
1	01/01/2025	30/06/2025

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 2025	2º semestre de 2025	Percentual (1º semestre/ 2º semestre)
Reclamações	0	-	0%
Sugestões	0	-	0%
Elogios	0	-	0%
Total de Ocorrências	0	-	0%

4. Reclamações

Entre 01/01/2025 e 30/06/2025, foram registradas 0 (zero) reclamações.

4.1 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.

4.2. 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.

4.3. 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 2025 foram recebidas as demandas demonstradas no quadro abaixo:

Demandas de órgãos de proteção ao consumidor		
Canal	Quantidade	Classificação Interna
RDR	1	Improcedentes
Reclame Aqui	05	Improcedentes
Consumidor.gov	20	Improcedentes
Procon	1	Improcedentes
TOTAL	27	

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 1º semestre foram consideradas improcedentes por não se tratar 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 de órgãos de proteção ao consumidor.

5. Aprovação do relatório

Este relatório foi aprovado pela Diretoria Executiva em reunião realizada no dia 31/07/2025 e deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Renata Delalana Figueiredo
Diretora Operacional
Resp. pela área de Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora

Raquel Cássia de Campos
Diretora Presidente

Luciano Donisete Couto
Diretor Administrativo