



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da
MWM Tupy do Brasil – COOPMWM TUPY**

CNPJ: 59.620.708/0001-98

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE 2023



SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	4
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	5
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	5
2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES	6
3. CONSULTA AO RDR	5
4. CONSULTA CONSUMIDOR.GOV	6
5. CONSULTA PROCON	7
6. RECLAME AQUI	7



1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY DO BRASIL** compartilham 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 da **COOPMWM TUPY**, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

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:** pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, 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 públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não

- d) 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 no semestre em referência, atendendo a Resolução n° Resolução CMN n° 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023, foram feitas consultas no sistema do contato seguro e não identificamos reclamações.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

- 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 cooperado. 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 cooperado. 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.

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 cooperado;
- b) **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao cooperado.

2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

Temas	Quantidades
Atendimento	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas	0
*Nota: São classificados outros temas	

3. CONSULTA AO RDR

No período de 01/07/2023 à 31/12/2023, foram feitas consultas no site do Banco Central - <https://www3.bcb.gov.br/rdr>, foi identificada uma notificação, porém, foi respondida ao Banco Central e ao demandante.

Número Demanda:	2023384386
Demandante:	ALEXSANDRO PEREIRA RESENDE
CPF:	022.252.345-07
Reclamação:	Encerramento de Conta
Justificativa Cooperativa:	Demandante não é cooperado, impossibilitando assim qualquer relação de negócio com a Cooperativa.
Tipo de Registro:	Reclamação regulada
Canal de Atendimento:	Internet



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da MWM Tupy do Brasil – COOPMWM TUPY

https://www3.bcb.gov.br/rdr/consultaDemandalFDatas.do

Consultar demandas para Instituição Financeira
Resultado

Atender demanda - entidade supervisionada

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Data de: 01/07/2023 até 31/12/2023

Tipo de pesquisa:
 Data de disponibilização
 Data de encerramento
 Data de criação
 Data do ranking
 Pendentes na data
 Respondidas na data

Situação:
Encerrada: cancelada após resposta da
Encerrada: Em liquidação/intervenção
Encerrada: não conclusiva
Encerrada: reclamação não regulada

Ordenar resultado por Prazo e Número

Submeter Limpar

1 registro encontrado.

Número	Tipo da demanda	Disponibilização	Prazo	Motivo(s)	Situação	Demandante
2023384386	Reclamação regulada	15/08/2023 16:36	17/08/2023	- CONTA - ENCERRAMENTO	Encerrada: cancelada após resposta da IF/AC	022.252.345-07 ALEXSANDRO PEREIRA RESENDE

Total de registro(s): 1

Opções de exportação do resultado para o Excel (xls): 1 demanda por linha | 1 motivo por linha

Voltar

4. CONSULTA CONSUMIDOR.GOV

No período de 01/07/2023 à 31/12/2023, foram feitas consultas no site do consumidor.go.br e não identificamos reclamações em nome da Cooperativa.

consumidor.gov.br/pages/principal/71706017982940

participar u... Outlook Web App Geani Ataide Ramos... CARTÃO DE CRÉDIT... JD Cadastro Positivo Google JD CTC Ouvidoria do Sicoob >> Todos os favoritos

BRASIL Simplifique! Comunica BR Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ir para o conteúdo1 Ir para o menu2 Ir para o login3 Ir para o rodapé4

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE

Entrar com gov.br

Início | Sobre o Serviço | Empresas Participantes | Indicadores

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CREDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY

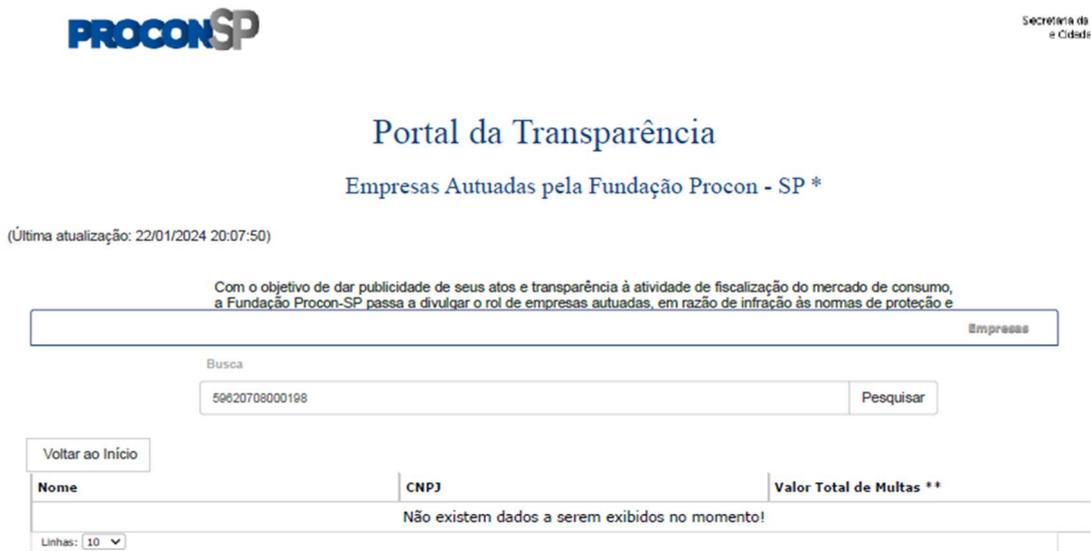
(Não encontrou a empresa?)
Clique aqui para sugerir o cadastramento de uma nova empresa

ATENÇÃO, CONSUMIDOR!

1. PROGRAMA DESENROLA BRASIL: Para renegociação de dívida referente ao programa Desenrola, **CLIQUE AQUI.**

5. CONSULTA PROCON

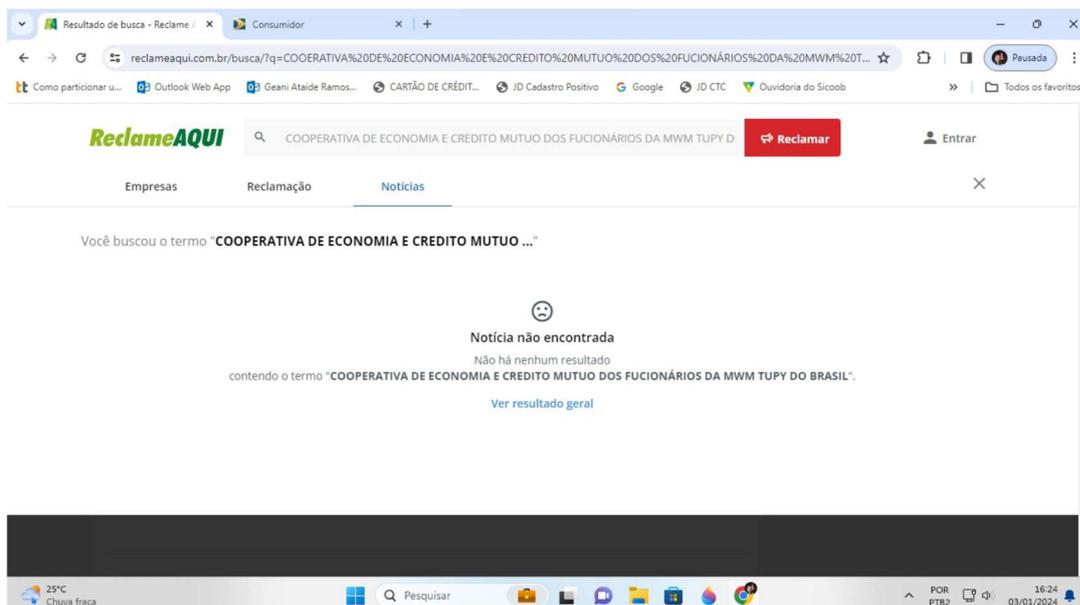
No período de 01/07/2023 à 31/12/2023, foram feitas consultas no site do consumidor.go.br e não identificamos reclamações em nome da Cooperativa.



The screenshot shows the ProconSP website interface. At the top left is the ProconSP logo, and at the top right is the text 'Secretaria de e Cidade'. The main heading is 'Portal da Transparência' followed by 'Empresas Autuadas pela Fundação Procon - SP *'. Below this, it states '(Última atualização: 22/01/2024 20:07:50)'. A search box contains the CNPJ '50620708000198' and a 'Pesquisar' button. A table with columns 'Nome', 'CNPJ', and 'Valor Total de Multas **' is shown, but it contains the message 'Não existem dados a serem exibidos no momento!'. A 'Voltar ao Início' button is also visible.

6. RECLAME AQUI

No período de 01/07/2023 à 31/12/2023, foram feitas consultas no site do Reclame Aqui e não identificamos reclamações em nome da Cooperativa.



The screenshot shows the ReclameAqui website search results. The search bar contains the text 'COOPERATIVA DE ECONOMIA E CREDITO MUTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY D'. The search results show 'Você buscou o termo "COOPERATIVA DE ECONOMIA E CREDITO MUTUO ..."'. Below this, a message states 'Notícia não encontrada' and 'Não há nenhum resultado contendo o termo "COOPERATIVA DE ECONOMIA E CREDITO MUTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY DO BRASIL"'. A 'Ver resultado geral' link is provided. The website header includes the ReclameAqui logo, a search bar, and a 'Reclamar' button.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da
MWM Tupy do Brasil – COOPMWM TUPY**

Edivaldo Affonso Branco Diretor Responsável Ouvidoria	Karina Jordão Rocha Ouvidor

RELATÓRIO 2º SEM. OUVIDORIA.pdf

Documento número #e180caec-efc7-4ce2-87fa-f6f6df1fb18a

Hash do documento original (SHA256): 58d94361afa640a11a1537105e0300ade234a487f73931a84b243e2a3ff8a10f

Assinaturas

✓ **EDIVALDO AFFONSO BRANCO**

CPF: 011.955.858-02

Assinou em 02 fev 2024 às 09:09:40

✓ **KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 02 fev 2024 às 09:13:22

Log

- 02 fev 2024, 08:57:44 Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 criou este documento número e180caec-efc7-4ce2-87fa-f6f6df1fb18a. Data limite para assinatura do documento: 03 de março de 2024 (08:55). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 02 fev 2024, 08:57:44 Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: edivaldo.branco@mwm.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo EDIVALDO AFFONSO BRANCO e CPF 011.955.858-02.
- 02 fev 2024, 08:57:44 Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO e CPF 382.703.768-92.
- 02 fev 2024, 09:09:40 EDIVALDO AFFONSO BRANCO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail edivaldo.branco@mwm.com.br. CPF informado: 011.955.858-02. IP: 200.225.244.130. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.674699 e longitude -46.70231. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.734.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 02 fev 2024, 09:13:23 KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.174.226. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.4487808 e longitude -46.6059264. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.735.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

02 fev 2024, 09:13:23

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e180caec-efc7-4ce2-87fa-f6f6df1fb18a.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº e180caec-efc7-4ce2-87fa-f6f6df1fb18a, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.