



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º Semestre / 2023

1. APRESENTAÇÃO

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA UNIFI - CREDIUNIFI 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, acessado 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 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 o anonimato e a segurança, sendo possível acompanhamento das respostas e dos desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese

- 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 nº Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023 *não foram registradas 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 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.

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

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

| <u>Temas</u> | <u>Quantidades</u> |
|----------------------|--------------------|
| Atendimento | 00 |
| Operações de Crédito | 00 |
| Regras Contratuais | 00 |
| Outros temas | 00 |

*Nota: São classificados outros temas reclamações incluídas por não cooperados sem relacionamento com a cooperativa

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA UNIFI – CREDIUNIFI



Ana Paula Caproni
Diretora Presidente

Karina Jordão Rocha
Responsável pela Ouvidoria



Rodrigo Moraes Oliveira
Conselheiro Fiscal