



## **RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA**

**2º 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](http://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 julho de 2023 a 31 de dezembro de 2023 *foram registradas 01 (uma) reclamação*, respondida no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

### 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, precedente 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	01

\*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

## RELATÓRIO 2 SEMESTRE 2023 - OUVIDORIA.pdf

Documento número #64d81d47-beae-4d20-9425-de6afe2e3c60

Hash do documento original (SHA256): 454cd32c08db0245e0e4b7caa69d9b3f4b8f7f3817a98e2551fd8de46915835a

### Assinaturas

 **Karina Jordão Rocha Pequeno**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 01 fev 2024 às 08:46:04

### Log

- 01 fev 2024, 08:45:23 Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a criou este documento número 64d81d47-beae-4d20-9425-de6afe2e3c60. Data limite para assinatura do documento: 02 de março de 2024 (08:45). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 01 fev 2024, 08:45:40 Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 02 de fevereiro de 2024 (08:45).
- 01 fev 2024, 08:45:40 Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a 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.
- 01 fev 2024, 08:46:05 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 -23.4422272 e longitude -46.596096. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.732.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 01 fev 2024, 08:46:05 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 64d81d47-beae-4d20-9425-de6afe2e3c60.



#### 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 64d81d47-beae-4d20-9425-de6afe2e3c60, com os

---

efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).