



**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DO
FUNCIONARIOS DA MWM TUPY DO BRASIL**

CNPJ: 59.620.708/0001-98

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2023

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	4
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES.....	5

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

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/01/23 à 30/06/23, foram feitas consultas no sistema de 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 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:

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



Edivaldo Affonso Branco Diretor Responsável Ouvidoria	Karina Jordão Rocha Ouvidor

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEM. 2023.docx

Documento número #79f1e319-5d91-4bd7-8074-4c439b2a7963

Hash do documento original (SHA256): 0b17b1b2cce2b42b62847a1c85ca46561cda728f4beb5563afc03e09af4c7898

Assinaturas

 **EDIVALDO AFFONSO BRANCO**

CPF: 011.955.858-02

Assinou em 30 ago 2023 às 15:34:05

 **KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 31 ago 2023 às 09:27:51

Log

- 30 ago 2023, 15:31:59 Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 criou este documento número 79f1e319-5d91-4bd7-8074-4c439b2a7963. Data limite para assinatura do documento: 29 de setembro de 2023 (15:29). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 30 ago 2023, 15:32:02 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.
- 30 ago 2023, 15:32:02 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.
- 30 ago 2023, 15:34:05 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, 10.2.2.126. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.675098 e longitude -46.702828. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.576.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 31 ago 2023, 09:27:51 KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.175.80, 10.2.12.96. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.311534 e longitude -46.5691167. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.578.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

31 ago 2023, 09:27:51 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 79f1e319-5d91-4bd7-8074-4c439b2a7963.



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 79f1e319-5d91-4bd7-8074-4c439b2a7963, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.