

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS DO GRUPO FEMSA BRASIL**

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
1º Semestre / 2024

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....	3
2. RECLAMAÇÕES DOS COOPERADOS	4
2.1 Classificação das Reclamações	4
2.2 Temas da Reclamações	6
3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA.....	6

1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO FEMSA BRASIL (COOPERFEMSA)** inscrita no CNPJ sob nº 43.488.782/0001-62 compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda por meio da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC).

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 certificados. A ouvidora Karina Jordão Rocha Pequeno da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC), certificada pela FNCC, possui capacitação para atendimento das manifestações de ouvidoria desde 09/10/2019 com atualização em 08/12/2020. Em junho/2024 a ouvidoria foi alterada para Marcela Santos de Menezes Rocha também da FNCC e devidamente certificada desde 21/05/2024.

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado ao Conselho de Administração/Diretoria Executiva, 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 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O atendimento telefônico é gravado e é identificado por meio de número de protocolo fornecido ao demandante.

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 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 respectivamente) 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 o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP (Internet Protocol) 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 CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES DOS COOPERADOS

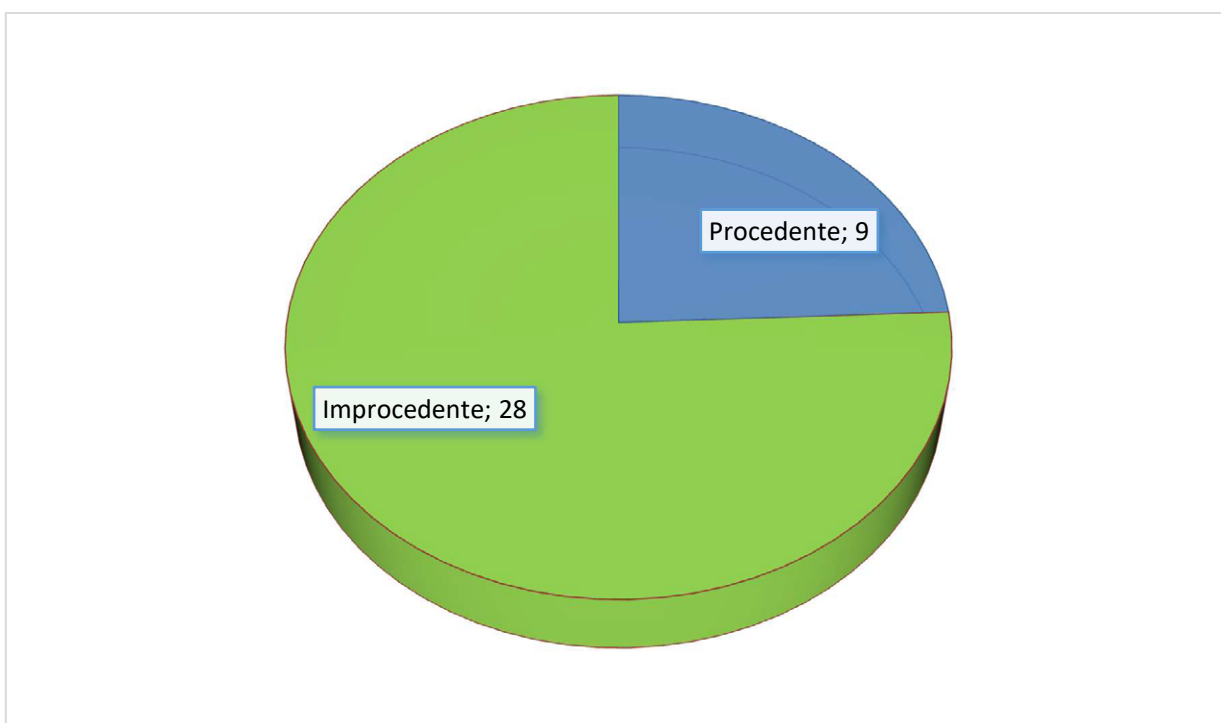
No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2024 foram registradas 37 (trinta e sete) reclamações, todas respondidas no prazo definido pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

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, 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.

Todas as manifestações foram solucionadas.

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	29
Operações de Crédito	6
Regras Contratuais	1
Outros temas	1
*Nota: São classificados outros temas	

3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

No período base deste relatório, segundo avaliação da administração dessa cooperativa, conclui-se que os trabalhos da ouvidoria foram considerados eficazes quanto ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor.

A administração dessa cooperativa é comprometida com a adequada execução das atividades da ouvidoria e empenhada em oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários do componente organizacional.

No decorrer do período base deste relatório não foram encaminhadas proposições ao Conselho de Administração/Diretoria Executiva dessa cooperativa.

São Paulo, 12 de julho de 2024.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO
GRUPO FEMSA BRASIL**

Mario Cesar Schafaschek
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora