



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre / 2025

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Ocorrências Registradas no Período	3
2.1. Classificação das Reclamações.....	4
2.2. Reclamações.....	4

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Funcionários da FCAV Campus Jaboticabal – SP - COOPERFAC** utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

Canais de Acesso:

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado Canal de Denúncia e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- b) pelo WhatsApp: por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- c) pela Internet: por meio do site <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma online, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana).

2. OCORRENCIAS REGISTRADAS NO PERIODO

Não foram registradas nenhuma reclamação, sugestão, dúvida ou elogio no período de Janeiro a Junho de 2025.

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. RECLAMAÇÕES

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, não houve contabilização de reclamações no sistema da SafeReport. A Cooperfac realiza os procedimentos de acordo com a Resolução CMN nº 4.860/2020.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da FCAV
Campus Jaboticabal – SP – COOPERFAC.

Wagner Aparecido Mendes
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidor