



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2024

Sumário

1. Apresentação.....	3
2. Ocorrências Registradas no Período	3
2.1. Classificação das Reclamações.....	4
2.2. Reclamações.....	5

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 Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser 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 Contato Seguro foi utilizado até o dia 22/08/2024 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) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito; b) Internet: através do endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc c) App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) ▪ O Sistema da SafeReport utilizado a partir de 23/08/2024 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) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito; b) WhatsApp: através do número (11) 9691-0871 c) Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>.

2. OCORRENCIAS REGISTRADAS NO PERIODO

- Registro e ocorrências sistema Contato Seguro até 22/08/2024:

Não foram registradas nenhuma reclamação, sugestão, duvida ou elogio neste período.

- Registro e ocorrências sistema SafeReport a partir de 23/08/2024:

Não foram registradas nenhuma reclamação, sugestão, dúvida ou elogio neste período.

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

Entre 01/07/2024 e 22/08/2024, não foram registradas reclamações no sistema da Contato Seguro. No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, 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 Mutuo dos Funcionários da FCAV
Campus Jaboticabal – SP – COOPERFAC.

Wagner Aparecido Mendes
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidor