

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos funcionários da Bombril

CNPJ 57.038.408/0001-70



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º semestre de 2024

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



julho/2024

A/C

DIRETORIA EXECUTIVA

Referente: RELATÓRIO DE ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA BOMBRIL**, inscrita no CNPJ sob nº 57.038.408/0001-70 utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da Cooperbombril.

A Federação, FNCC, com o objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Ouvidoria para as cooperativas, celebrou contrato com a empresa **Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.** A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pelas cooperativas no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br>, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da Cooperbombril.

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394

WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



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) telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) 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) aplicativo: o App da 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 o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

1.1. 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;

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



- 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.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, disponibilizados nas peças de comunicação divulgadas e na internet, e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço <https://www.cooperbombril.com.br>.

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).

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



2. RECLAMAÇÕES REGISTRADAS POR COOPERADOS

No período de 01/01/2024 a 30/06/2024 nenhuma reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria da Cooperbombril.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- a) O canal de ouvidoria possibilita ainda, o registro de elogios e sugestões;
- b) O Ouvidor e o Diretor responsável pela Ouvidoria estão devidamente registrados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil.

Cientes:

Emerson A Sampaio
Diretor Tesoureiro

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Lucia da C Vieira Vicente
Coordenadora do Conselho
Fiscal

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br