



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

## 2º 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](http://www.cooperbombril.com.br)

janeiro/2025

**A/C**  
**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Referente: RELATÓRIO DE ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA**

## **1. INTRODUÇÃO**

**A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA 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 Safereport Ltda., CNPJ 52.784.630.0001/06 – Gravataí/RS - sistema Speaksafely, empresa responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço: <https://speaksafely.com/fncc>

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

O Sistema Speaksafely 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, e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124 com acesso gratuito;
- b) whatsapp: pelo número 51 9691 0871
- c) internet: pelo endereço <https://speaksafely.com/fncc> no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;

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](http://www.cooperbombril.com.br)

## 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;
- 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](https://www.cooperbombril.com.br)



## 2. RECLAMAÇÕES REGISTRADAS POR COOPERADOS

**No período de 01/07/2024 a 31/12/2024 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 Financeiro

João Calos Dias  
Diretor Presidente

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](http://www.cooperbombril.com.br)

## OUVIDORIA\_2º\_SEMESTRE\_24.pdf

Documento número #1fe0f606-e4b6-4435-a7f7-62e414dee261

Hash do documento original (SHA256): 45ce7bc9d9ac430b0dee4606fa1de9a367bd6412c4b3d3e59fa8ec3ff354405b

## Assinaturas



**Emerson Aparecido Sampaio**

CPF: 275.778.628-86

Assinou como diretor(a) em 13 ago 2025 às 10:39:09



**Lucia da Conceição Vieira Vicente**

CPF: 172.371.358-99

Assinou em 13 ago 2025 às 09:34:43



**João Carlos Dias**

CPF: 115.057.678-22

Assinou como diretor(a) em 13 ago 2025 às 09:42:19

## Log

|                       |  |
|-----------------------|--|
| 13 ago 2025, 09:15:35 | Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b criou este documento número 1fe0f606-e4b6-4435-a7f7-62e414dee261. Data limite para assinatura do documento: 12 de setembro de 2025 (09:15). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.   |
| 13 ago 2025, 09:22:09 | <p>Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: emerson.sampaio@bombril.com.br para assinar como diretor(a), via E-mail.</p> <p>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Emerson Aparecido Sampaio e CPF 275.778.628-86.</p> |
| 13 ago 2025, 09:22:09 | <p>Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: joao.dias@bombril.com.br para assinar como diretor(a), via E-mail.</p> <p>Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo João Carlos Dias e CPF 115.057.678-22.</p>                |

- 13 ago 2025, 09:22:09      Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: lucia.vieira@bombril.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Lucia da Conceição Vieira Vicente e CPF 172.371.358-99.
- 13 ago 2025, 09:34:43      Lucia da Conceição Vieira Vicente assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail lucia.vieira@bombril.com.br. CPF informado: 172.371.358-99. IP: 177.69.95.25. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6544471 e longitude -46.584309. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1279.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 13 ago 2025, 09:42:19      João Carlos Dias assinou como diretor(a). Pontos de autenticação: Token via E-mail joao.dias@bombril.com.br. CPF informado: 115.057.678-22. IP: 201.72.232.250. Componente de assinatura versão 1.1279.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 13 ago 2025, 10:39:09      Emerson Aparecido Sampaio assinou como diretor(a). Pontos de autenticação: Token via E-mail emerson.sampaio@bombril.com.br. CPF informado: 275.778.628-86. IP: 201.64.18.50. Componente de assinatura versão 1.1279.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 13 ago 2025, 10:39:11      Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1fe0f606-e4b6-4435-a7f7-62e414dee261.



## Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 1fe0f606-e4b6-4435-a7f7-62e414dee261, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).