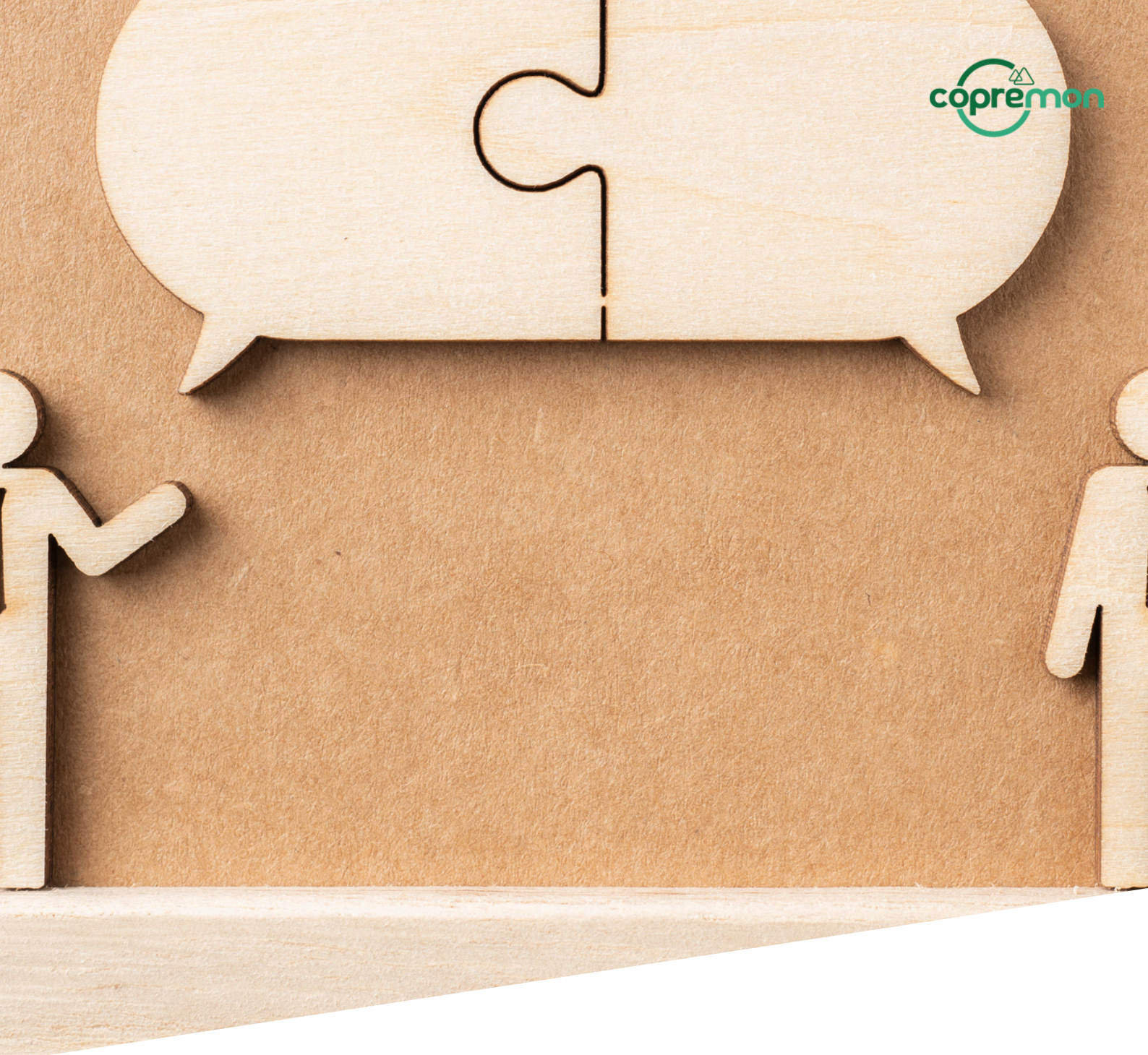


The background of the top half of the page is a wooden puzzle. It features a large speech bubble shape in the upper center, and two human figures on the left and right sides, all made of light-colored wood. The puzzle is set against a darker brown wooden background.

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

2º SEMESTRE DE 2024

***Ouvidoria da Cooperativa de
Economia e Crédito Mútuo dos
Servidores Públicos Municipais
em João Monlevade Ltda.***

VALORES

ÉTICA

TRANSPARÊNCIA

FOCO EM
RESULTADOS

RESPEITO AO
COOPERADO

PAPEL

ATUAR COMO CANAL DE COMUNICAÇÃO ENTRE A COOPERATIVA E OS COOPERADOS/CLIENTES E USUÁRIOS DOS PRODUTOS E SERVIÇOS, QUE JÁ TIVERAM ACESSO A CANAIS DE ATENDIMENTO REGULARES E NÃO FICARAM SATISFEITOS COM A SOLUÇÃO, SENDO AGENTE DA PARTICIPAÇÃO DO COOPERADO NO APRIMORAMENTO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA COOPERATIVA E INDUTOR DE SUA TRANSPARÊNCIA

VISÃO

SER UM CANAL EFETIVO DE PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADOS/CLIENTES E USUÁRIOS, PROPICIANDO O APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA COOPERATIVA.

EQUIPE DA OUVIDORIA

OUVIDORA: ALINE DOS SANTOS SILVA (A PARTIR DE 08/07/2024)*

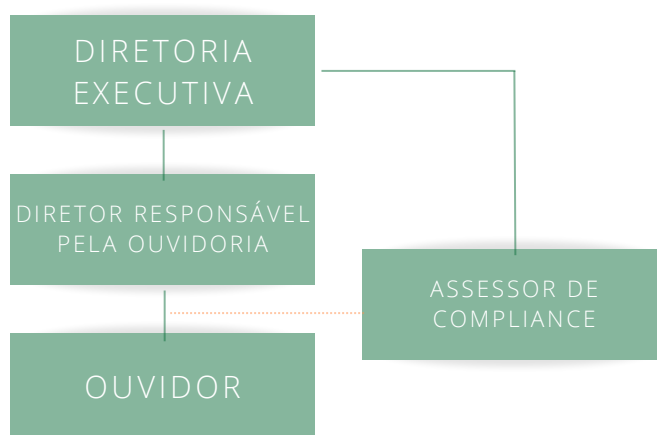
DIRETORA RESPONSÁVEL: MARIA VILMA MOREIRA

*OUVIDOR DESIGNADO COM O COMPARTILHAMENTO COM A FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANO - FENACRED.

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da COPREMON, subordinada à Diretoria Executiva e supervisionada pela Diretora Administrativa, responsável pela Ouvidoria e pelo Relacionamento com Clientes e Usuários, apresenta seu relatório referente às atividades desempenhadas no primeiro semestre de 2024.

O Relatório destaca a atuação do Componente Organizacional de Ouvidoria em relação à eventuais manifestações recebidas.



Estrutura para atendimento das exigências legais e regulamentares

Elementos utilizados na definição da estrutura de Ouvidoria

Estrutura disponibilizada pela FENACRED.

Logística implementada

DDG 0800 042 0851 e formulário através do link <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>

Rotinas utilizadas

Procedimentos padronizados aprovados pela Diretoria Executiva.

Certificação dos ouvidores

- Diretora responsável pela Ouvidoria certificada pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
- Ouvidora certificada pela Associação e Sindicato dos Bancos do Estado do Rio de Janeiro (ASBERJ).

Finalidade

Conforme está previsto da Resolução CMN nº 4.860/2020:

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

I - atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e

II - atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

Das exigências formais

Conforme está previsto da Resolução CMN nº 4.860/2020, são exigências formais que:

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - a finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III - o tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - o compromisso formal no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.

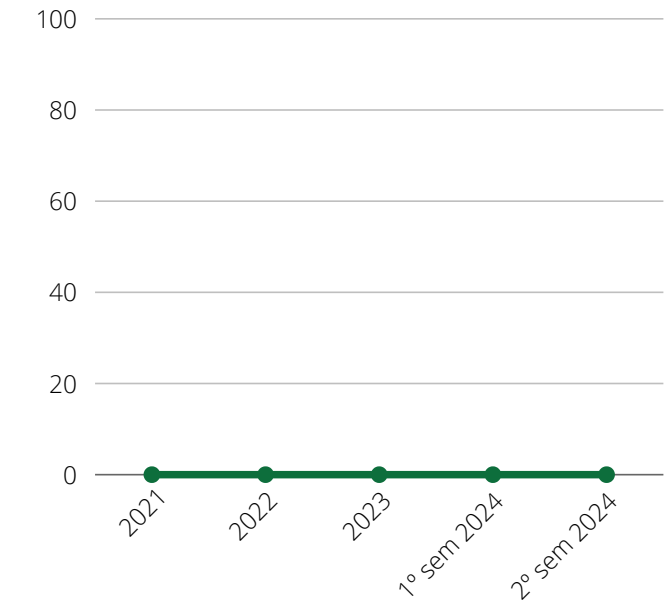
OUVIDORIA

O atendimento às demandas de Ouvidoria está disponibilizado ao quadro social da Cooperativa, através dos seguintes canais:

CANAIS DE CONTATO	FUNCIONAMENTO
TELEFONE: 0800 042-0851 Ligação gratuita, com gravação de chamadas e protocolos	SEGUNDA A SEXTA-FEIRA 10:00 às 12:00 e 14:00 às 16:00 HORAS
PLATAFORMA DIGITAL NO SITE DA FENACRED https://fenacred.com.br/ouvidoria/	A QUALQUER TEMPO, INCLUSIVE, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS

Conforme Relatório recebido da Ouvidoria*, no período de 01/07 a 31/12/2024, foi atestado que não houve demandas ao componente de Ouvidoria da Cooperativa, através do telefone 0800 042-0851 ou através do site da FENACRED (<https://fenacred.com.br/ouvidoria/>).

**Compartilhamento com a Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano - FENACRED, instituição cooperativista de 2º Grau, nos termos da Lei 5.764/71, através de convênio formalizado e que disponibiliza ouvidor responsável devidamente habilitado e apto a prestar esse serviço.*



O Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria, emitido pela FENACRED, é parte integrante deste relatório.



RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.

BANCO CENTRAL
DO BRASIL

RDR
Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

Instituição financeira | Cadastrar e-mails | Ajuda | Sair

nício → Consultar demandas para Instituição Financeira

Consultar demandas para Instituição Financeira

Resultado

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de

b1/07/2024

até

31/12/2024

Tipo de pesquisa

☒ Data de disponibilização

☐ Data de encerramento

☐ Data de criação

☐ Data do ranking

☐ Pendentes na data

☐ Respondidas na data

Situação

Encerrada: cancelada após resposta da

Encerrada: Em liquidação/intervenção

Encerrada: não conclusiva

Encerrada: reclamação não regulada

>

<

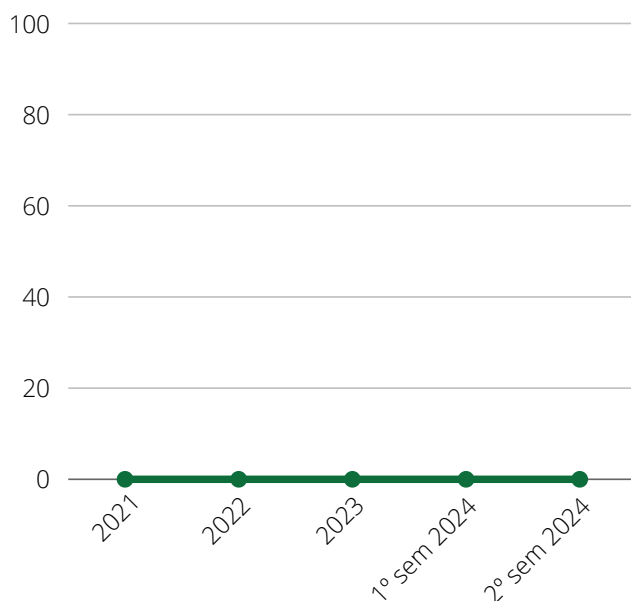
☒ Ordenar resultado por Prazo e Número

Submeter

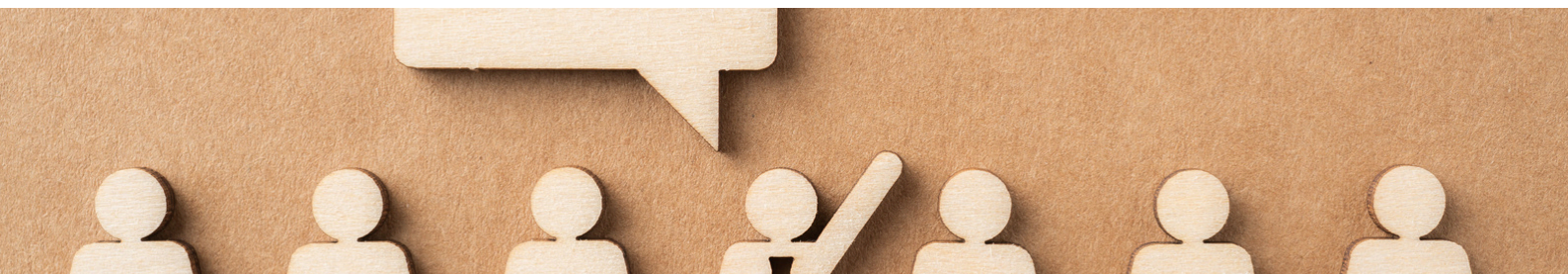
Limpar

Nenhum registro encontrado na consulta.

Não houve qualquer registro de demandas no período de 01/07 a 31/12/2024, através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do BACEN.



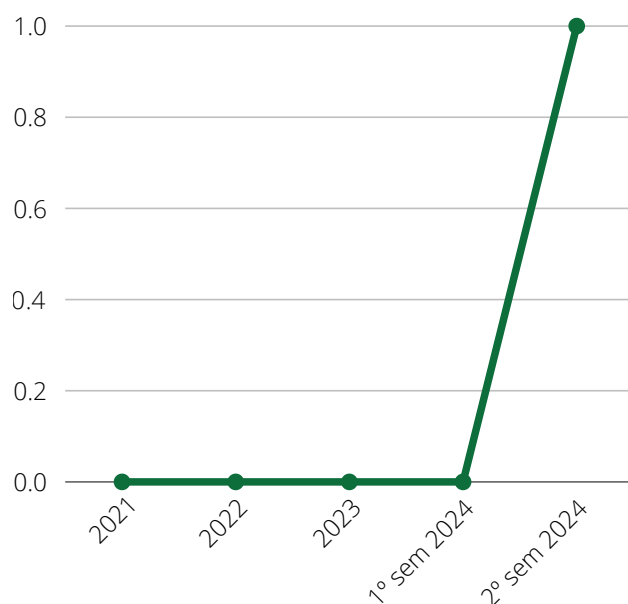
O monitoramento do RDR é realizado pela Cooperativa



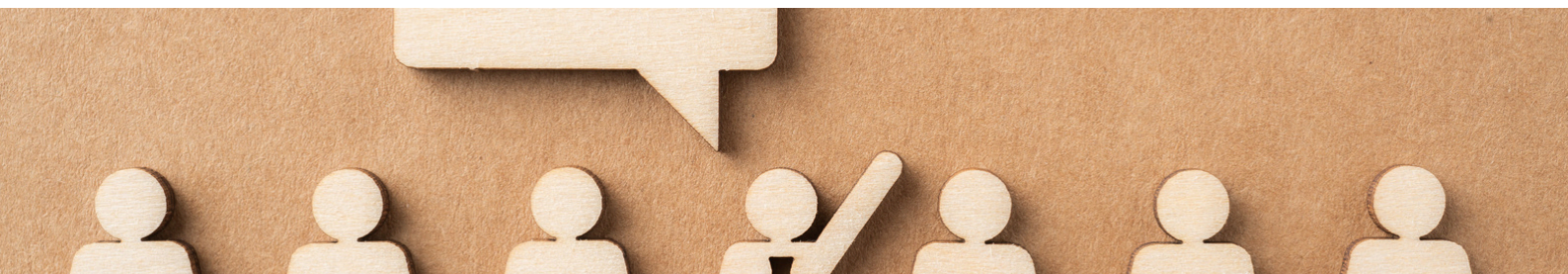
Procon Municipal de João Monlevade

O PROCON (Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor) é uma entidade pública que tem como objetivo principal defender os direitos do consumidor e garantir um mercado justo. Ele busca equilibrar as relações de consumo entre consumidores e fornecedores, fiscalizando o cumprimento das leis e normas de proteção ao consumidor.

No período de 01/07 a 31/12/2024, houve o registro de 01 (uma) demanda, junto ao PROCON de João Monlevade. A demanda recebida foi tratada.



O monitoramento de demandas apresentadas ao Procon é realizado pela Cooperativa.



CONCLUSÃO

CONFORME RELATADO, HOUE APENAS 01 (UMA) DEMANDA AO COMPONENTE DE OUVIDORIA DA COPREMON, DEMONSTRANDO DESSA MANEIRA, QUE A COOPERATIVA ATUOU DE FORMA A ATENDER O SEU QUADRO SOCIAL COM PRESTEZA E EQUIDADE DENTRO DOS PRINCÍPIOS DO COOPERATIVISMO.

A COOPERATIVA SEMPRE PROCUROU ATENDER AS DEMANDAS DE SUA ATIVIDADE FIM, DISPONIBILIZANDO E DEMOCRATIZANDO OS CANAIS DE ACESSO, DE MODO A QUE O SEU QUADRO SOCIAL SE SINTA ATENDIDO SEM QUALQUER DISTINÇÃO, SENDO CERTO QUE SEUS COLABORADORES TÊM PAPEL FUNDAMENTAL NESSA INTERAÇÃO COM OS ASSOCIADOS.

À consideração da Diretoria Executiva e do Auditor Interno.

João Monlevade-MG, 31 de dezembro de 2024.

Maria Vilma Moreira

Diretora responsável pela Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.860/2020

