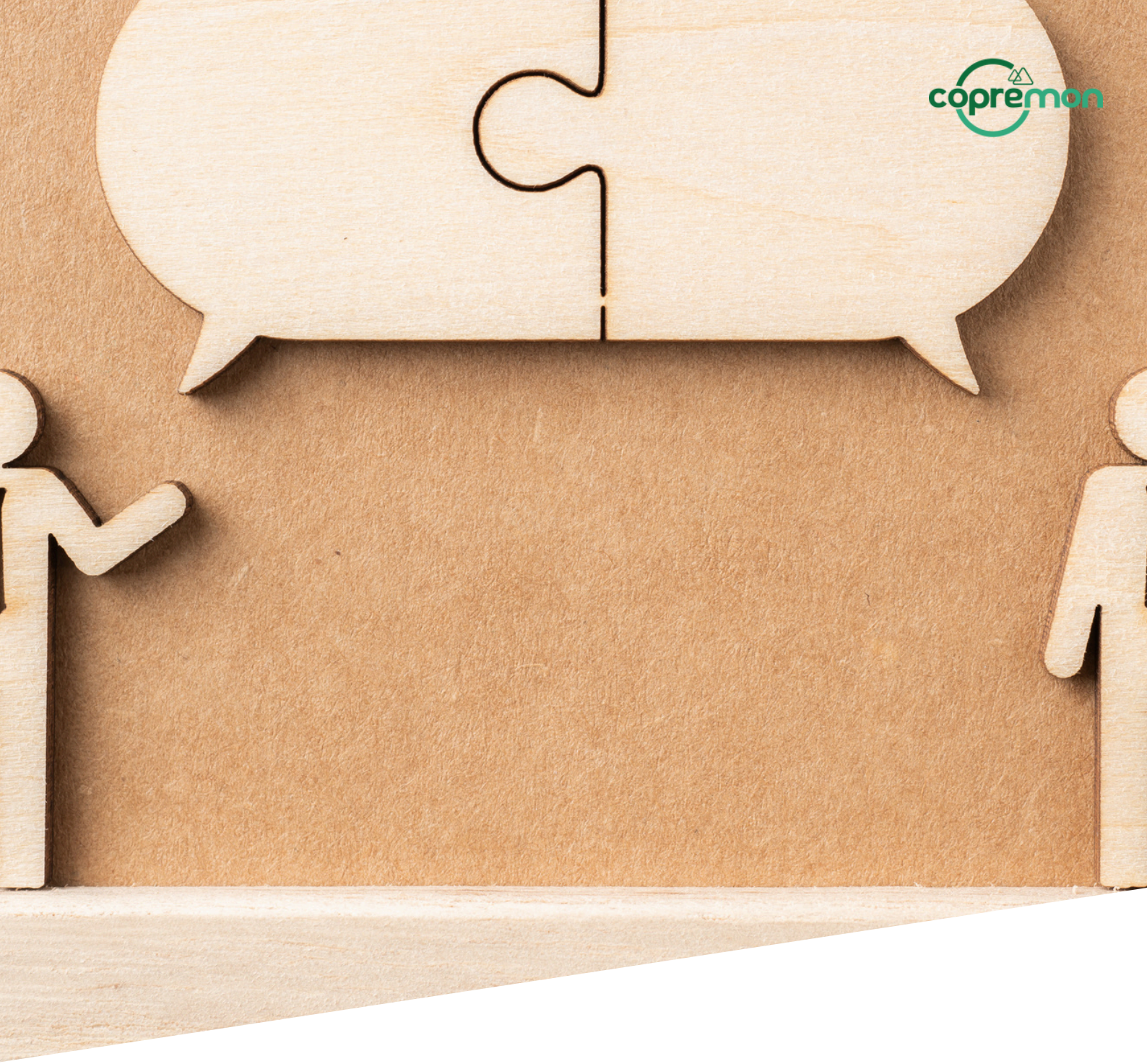


RELATÓRIO DA OUVIDORIA

1° SEMESTRE DE 2025



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*
DIRETORA RESPONSÁVEL: MARIA VILMA MOREIRA

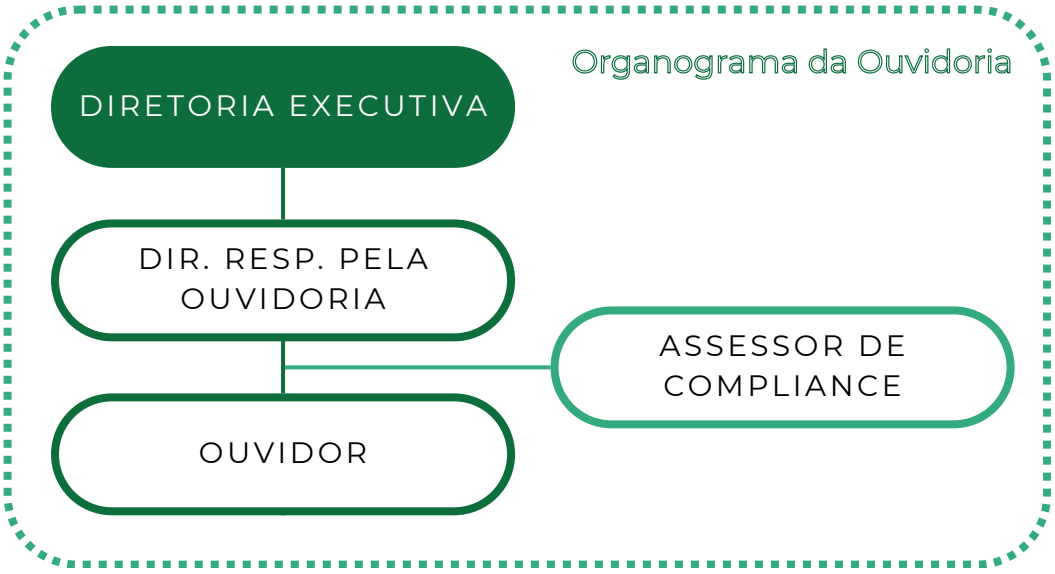
*OUVIDOR DESIGNADO COM O COMPARTILHAMENTO COM A FEDERAÇÃO NACIONAL DAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO URBANO – FENACRED.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é um componente organizacional que atua na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às demandas apresentadas pelos cooperados/clientes e usuários dos produtos e serviços, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

A Ouvidoria da Cooperativa, 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 1º semestre de 2025.

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

- 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.

CANAL DA OUVIDORIA E REGISTROS

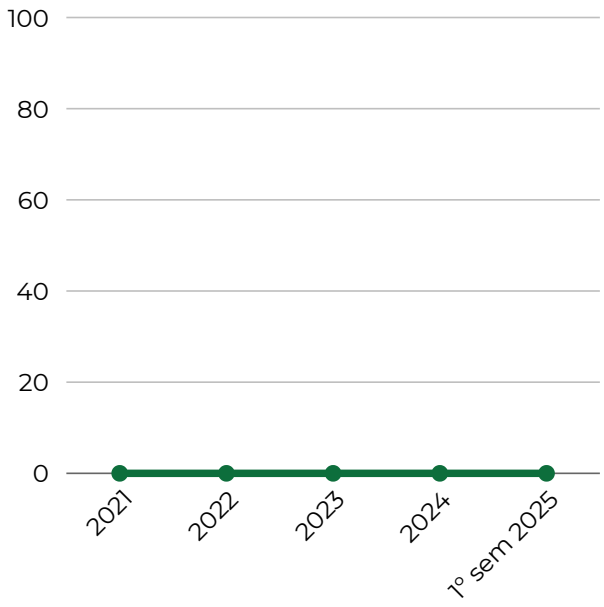
O atendimento às demandas de Ouvidoria está disponibilizado ao quadro social da Cooperativa, através dos canais abaixo descritos.

A divulgação destes canais é efetivamente realizada aos cooperados/cliente e usuários dos produtos e serviços da Cooperativa, pelos seguintes meios:

- recinto da Cooperativa;
- site institucional da Cooperativa;
- redes sociais (Instagram) da Cooperativa;
- extratos emitidos através do sistema operacional da Cooperativa;
- junto ao Banco Central do Brasil.

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 01/01 a 30/06/2025, 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 2° 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.*

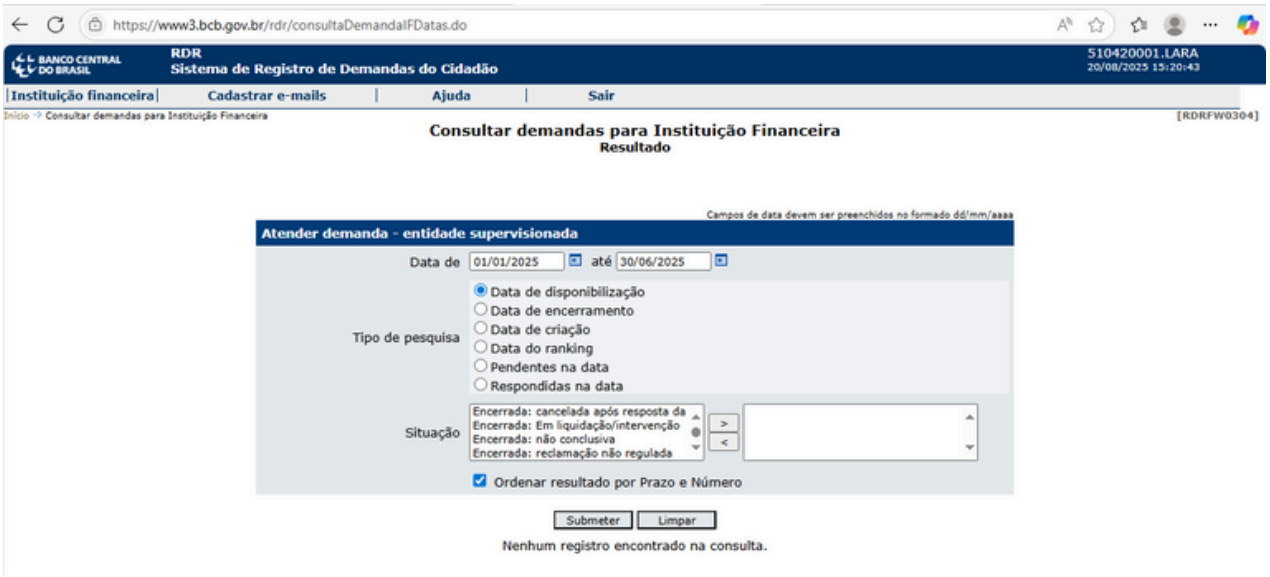
O Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria, emitido pela FENACRED, é parte integrante deste relatório.



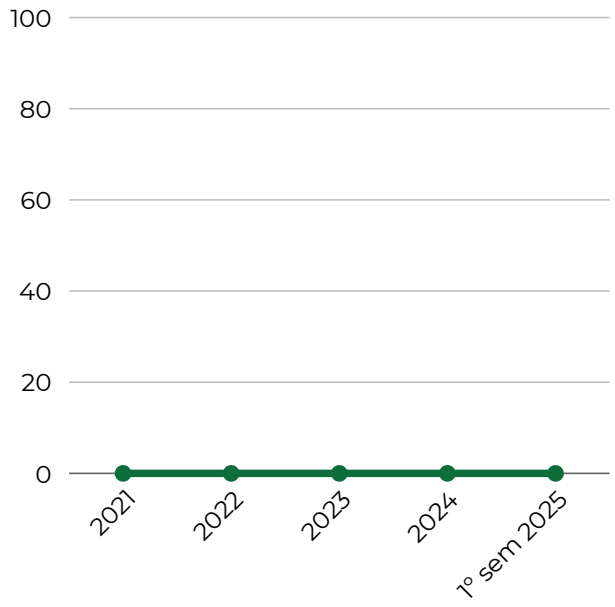
OUTROS CANAIS DE COMUNICAÇÃO E REGISTROS

RDR - Sistema de Registro de Demandas do Cidadão

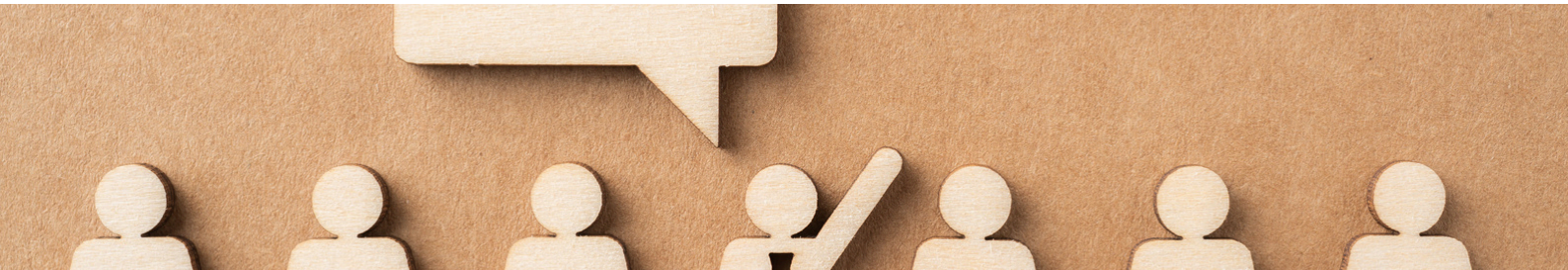
O RDR/SISCAP é o sistema de Registro de Demandas do Cidadão. É através dele que todas as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo Banco Central, tomam conhecimento e prestam esclarecimento sobre as reclamações e denúncias registradas no BACEN pelo cidadão demandante.



Não houve qualquer registro de demandas no período de 01/01 a 30/06/2025, através do Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do BACEN.



O monitoramento do RDR é realizado pela Cooperativa

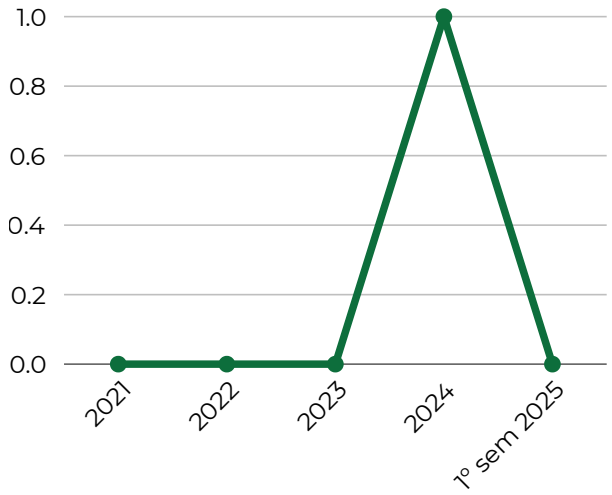


Procon Municipal de João Monlevade

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.

Não houve qualquer registro de demandas no período de 01/01 a 30/06/2025, junto ao PROCON de João Monlevade.

O monitoramento de demandas apresentadas ao Procon é realizado pela Cooperativa

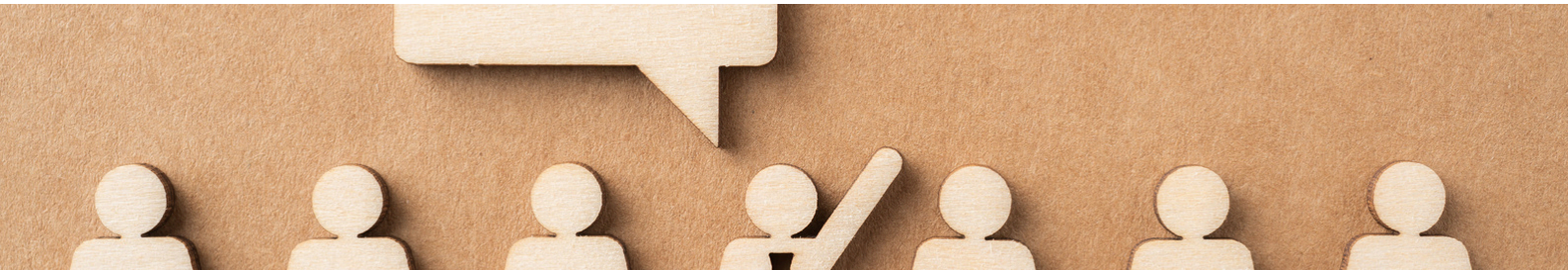


Consumidor.gov.br

O *Consumidor.gov.br* está inserido no centro de uma política pública na qual o maior objetivo é possibilitar que o consumidor resolva seus problemas de consumo não superados diretamente com a empresa, de forma simples e dispensando a necessidade da instauração de processo administrativo ou judicial.

A participação na plataforma, no caso da Cooperativa, é voluntária*, no entanto, de forma responsável e atenta, esta instituição assumiu a responsabilidade por assistir seus cooperados/clientes que não puderam resolver suas demandas diretamente nos canais internos de atendimento, evitando que, a estes, seja imposto o ônus de ter de recorrer aos órgãos de defesa do consumidor ou ainda, ao Poder Judiciário.

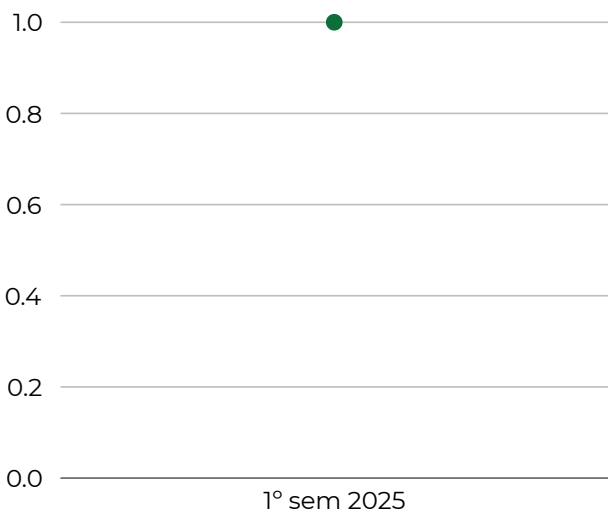
** A atividade da Cooperativa não está descrita na Portaria n° 15, de 27 de março de 2020.*



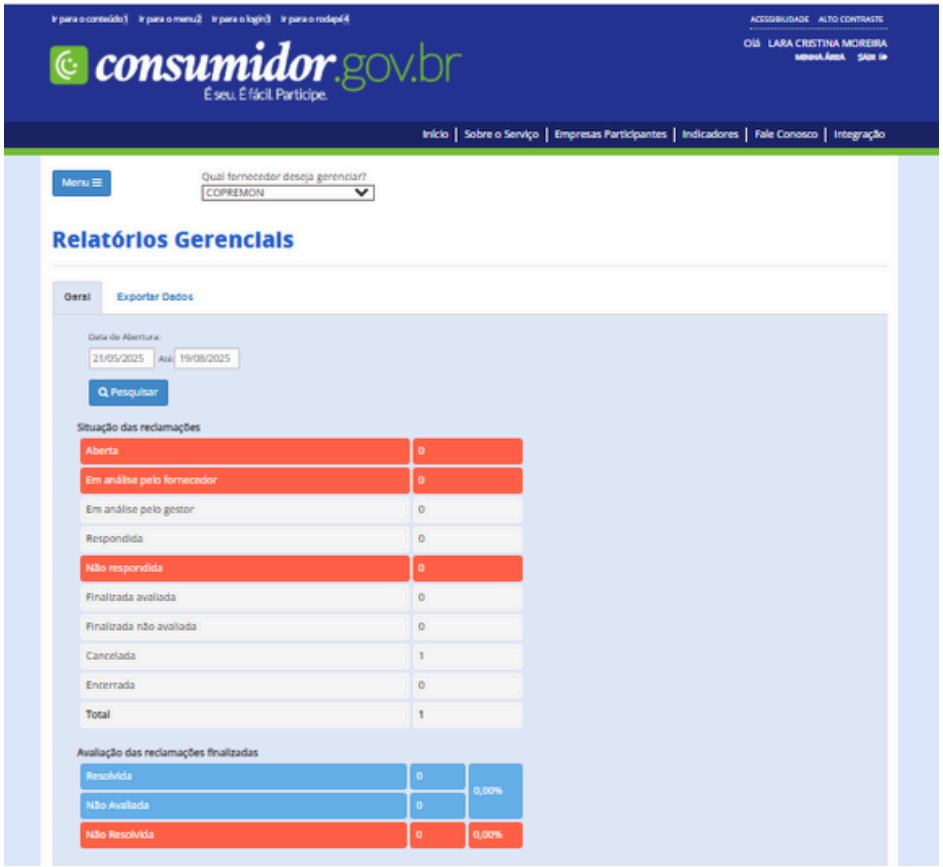
No período de 15/04* a 30/06/2025, foi realizado 01 (um) registro junto à plataforma *consumidor.gov.br*.

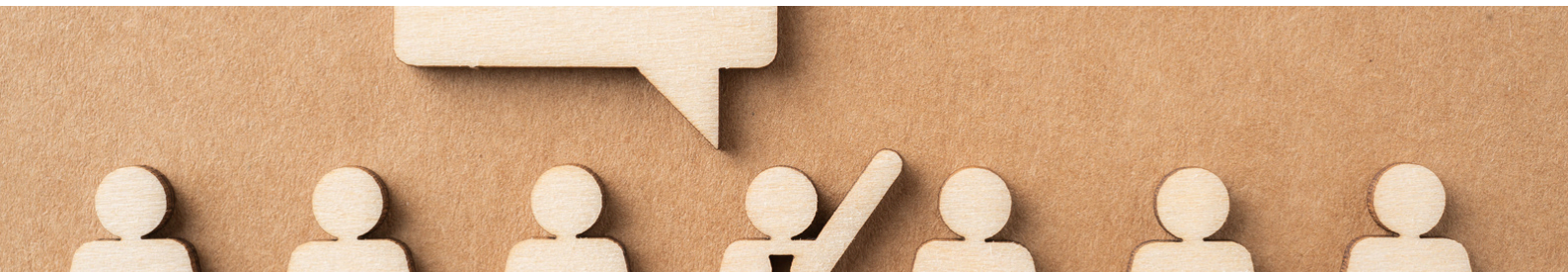
Referida demanda foi tratada e concluída como cancelada.

As reclamações canceladas não são contabilizadas para os cálculos do Perfil do Fornecedor ou dos Indicadores.



O monitoramento de demandas apresentadas ao *consumidor.gov.br* é realizado pela Cooperativa.
** O início do monitoramento ocorreu em 15/04/2025, data de habilitação da Cooperativa na plataforma.*





SAC - Serviço de Atendimento ao Cooperado

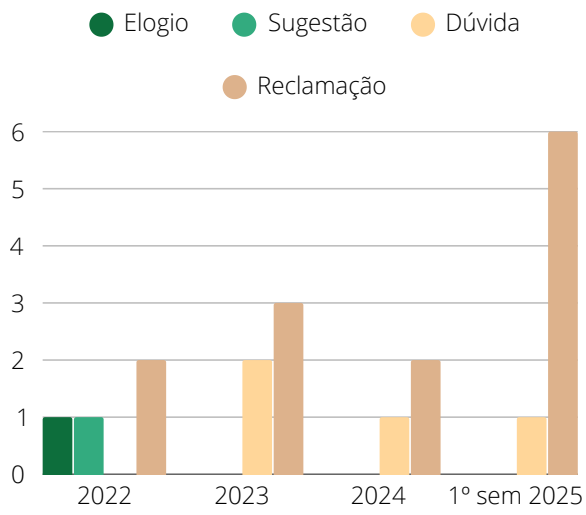
A Cooperativa, com o objetivo de criar estratégias e ações para melhorar o atendimento e satisfazer as necessidades e expectativas de seus cooperados, desenvolveu, no ano de 2022, plataforma interna, de acesso restrito aos colaboradores da instituição, para registro de demandas apresentadas na 1ª linha de atendimento.

O principal intuito do registro das demandas, ainda que característicos da seara dos atendimentos rotineiros da Cooperativa, é consolidar informações, que podem ser utilizadas para melhorar os produtos, serviços e processos da Cooperativa.

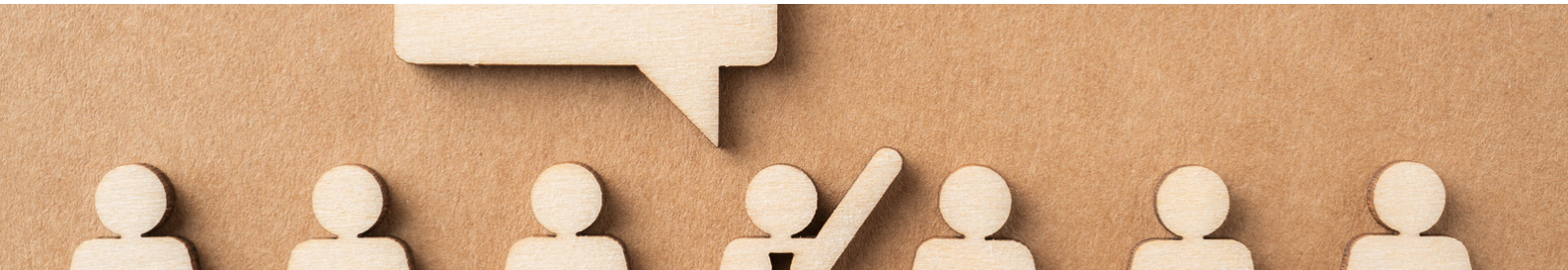
São realizados registros de situações corriqueiras, mas que, de certa forma, caracterizam determinada relevância. Assim, a Cooperativa tem instruído e incentivado o uso do SAC pelos colaboradores.

No período de 01/01 a 30/06/2025, ocorreram 7 (sete) registros no SAC.

As demandas, quando necessário, foram tratadas e encerradas.



O monitoramento de demandas apresentadas ao SAC é realizado pela Cooperativa, sendo esta plataforma de acesso restrito ao público interno.





AVALIAÇÃO DIRETA DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO

A avaliação direta da qualidade do atendimento prestado pelo componente organizacional de ouvidoria da Cooperativa aos seus cooperados/clientes e usuários dos produtos e serviços, não ocorreu no 1º semestre de 2025, tendo em vista a ausência de demandas registradas e, consequentemente, a impossibilidade de realização de pesquisas de avaliação.

Entretanto, esta instituição entende que a qualidade de seu atendimento, independentemente da Ouvidoria, envolve processos que vão desde a atenção aos seus cooperados/clientes e usuários dos produtos e serviços até a resolução de problemas e a satisfação geral.

A Cooperativa possui como diretriz a prestação de serviços com atendimento de excelência. Provas disso são as iniciativas voltadas para qualificação e capacitação de funcionários e gestores e a disponibilização de todos os canais de comunicação aqui descritos, além, obviamente, dos canais ordinários, como o atendimento presencial, por telefone, por WhatsApp, por e-mail, entre outros.

Considerando que em 30/06/2025, a Cooperativa possui 2.377 cooperados ativos, observamos que a ausência de registros de demandas junto à Ouvidoria, ao RDR e ao Procon; bem como a ocorrência de um único registro junto ao *consumidor.gov.br*, cancelada por não ser pertinente a esta instituição; e o registro de 01 (uma) dúvida e 07 (sete) reclamações, no SAC; demonstram que nossa atuação é satisfatória.



CONCLUSÃO

Conforme relatado, não houve demandas ao componente organizacional de Ouvidoria da Cooperativa, demonstrando dessa maneira, que atuamos de forma a atender nosso quadro social com presteza e equidade, dentro dos princípios do cooperativismo.

Sempre procuramos atender às demandas de nossos cooperados/clientes e usuários dos produtos e serviços, disponibilizando e democratizando os canais de acesso, de modo a que o nosso quadro social se sinta atendido sem qualquer distinção, sendo certo que nossos colaboradores têm papel fundamental nessa interação com os associados.

Vemos a Ouvidoria como um componente que contribui estrategicamente para a sustentabilidade do nosso negócio, sendo um mecanismo eficiente de Governança Cooperativa.

À consideração da Diretoria Executiva e do Auditor Interno.

João Monlevade-MG, 30 de junho de 2025.

Maria Vilma Moreira
Diretora responsável pela Ouvidoria
Resolução CMN nº 4.860/2020