



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO SEBRAE
BAHIA LTDA - COOPSOL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º semestre de 2024

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO.....	2
2.	RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	3
2.1.	Classificação das reclamações.....	3
2.2.	Temas das reclamações.....	4

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do SEBRAE Bahia LTDA - COOPSOL** utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FENACRED – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da COOPSOL e que, por algum motivo, não foram resolvidas.

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

O Sistema 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 0800 042 0851, com acesso gratuito;
- b) internet: pelo endereço www.fenacred.com.br no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, *on-line*, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na *internet*, e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço <https://www.coopsol.coop.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).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/01/2024 a 30/06/2024 nenhuma reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria da COOPSOL, conforme documento enviado pela FENACRED.

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. Temas das reclamações

Nenhuma reclamação foi registrada neste período com referência ao 1º semestre de 2024 no sistema de Ouvidoria da COOPSOL, conforme documento apresentado pela Fenacred, o qual está no anexo deste Relatório.

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados do Sebrae Bahia LTDA – COOPSOL

Salvador/BA, 31 de Julho de 2024

Fernando Edmar de Oliveira Silva
Diretor Responsável Pela Ouvidoria

Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2024

COOPSOL



Apresentação:

Em conformidade com o que está previsto na Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020, o componente organizacional de ouvidoria da **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO SEBRAE BAHIA LTDA** está constituído de Diretor Estatutário Responsável e Ouvidor designado, com o 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 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 HORAS 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

O canal de ouvidoria tem por finalidade atender em última instância as demandas do quadro social, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da cooperativa.

A seguir, encaminhamos a Declaração do Componente Organizacional de Ouvidoria, por meio da Ouvidora Responsável, referente ao 1º semestre de 2024:

Rio de Janeiro, RJ, 30 de junho de 2024.

À

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO SEBRAE BAHIA LTDA

CNPJ 05.658.367

Declaramos, para os devidos fins que, no 1º semestre 2024, **data-base 30/06/2024**, não houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através dos canais disponibilizados pela FENACRED: 0800 042-0851 e <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>.

Enfatizamos que a FENACRED não tem ingerência em reclamações e denúncias feitas diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR/SISCAP, canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, sendo a cooperativa responsável pelo controle dessas demandas do RDR, e que em caso de ocorrências, também deverão constar no relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, elaborado pelo Diretor Responsável por essa área de atuação, conforme está previsto na [Resolução CMN 4.860/2020](#).

Solicitamos somente manter a presente declaração junto ao Termo do Convênio de Ouvidoria, para comprovações perante as auditorias ou fiscalização do Banco Central do Brasil, caso haja solicitação.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos,

Atenciosamente,



Náide Vaccariello de Almeida - Ouvidora Responsável

Federação Nacional das
Cooperativas de Crédito
Urbano

FENACRED

Contatos:



fenacred@fenacred.coop.br



(21) 3841-2278 | WhatsApp (21) 96741-6132



<https://fenacred.com.br/>



FENACRED