

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA
ERICSSON

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Segundo Semestre / 2024

SUMÁRIO

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	DEFINIÇÃO	3
3.	CANAIS DE ACESSO	3
4.	OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO	4
4.1.	RECLAMAÇÕES	4
4.1.1.	CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
4.1.2.	TEMAS DA RECLAMAÇÕES	5
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	5

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao **2º semestre de 2024** em atendimento as disposições da Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Ericsson** utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

2. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a **Diretoria Executiva**, exclusivo para registro de reclamações dos associados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

3. CANAIS DE ACESSO

O Sistema da Contato Seguro foi utilizado até o dia 22/08/2024 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: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) Internet: através do endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc
- c) App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play)

O Sistema da SafeReport utilizado a partir de 23/08/2024 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: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;
- b) WhatsApp: através do número (51) 9691-0871
- c) Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>

4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

Nesse item a cooperativa deverá inserir as informações no quadro destacando o período de cada sistema, conforme exemplo abaixo:

- Registro e ocorrências sistema Contato Seguro até 22/08/2024

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2024)	2º semestre 2024	Percentual % (1º semestre / 2º semestre)
Reclamações	0	0	0
Sugestões	0	0	0
Elogios	0	0	0
Total das Ocorrências	0	0	0

- Registro e ocorrências sistema SafeReport a partir de 23/08/2024

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2024)	2º semestre 2024	Percentual % (1º semestre / 2º semestre)
Reclamações	0	0	0
Sugestões	0	0	0
Elogios	0	0	0
Total das Ocorrências	0	0	0

4.1. RECLAMAÇÕES

Entre 01/07/2024 e 22/08/2024, foram registradas 0 (zero) reclamações no sistema da Contato Seguro. No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, o sistema da SafeReport contabilizou 0 (zero) reclamações. Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

4.1.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- 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;
- 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.

4.1.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

Temas	Quantidades
Atendimento	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas	0

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

As informações deste relatório elevam a confiança dos associados, auxilia a gestão da Cooperativa no aprimoramento e desenvolvimento dos seus negócios motivando cada vez mais a excelência nos serviços prestados.

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA
ERICSSON

DIOGO SIMÕES OLIVEIRA	MARCELA ROCHA
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Ouvidor