

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA
ERICSSON

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Primeiro Semestre / 2026

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 DAS RECLAMAÇÕES	Error! Bookmark not defined.
4.2.	SUGESTÕES.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.	ELOGIOS.....	Error! Bookmark not defined.
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	5

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

Primeiro Semestre / 2026

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao 1º semestre de **2026** 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 compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06.

2. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado ao (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 SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- b) pelo WhatsApp: por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- c) pela Internet: por meio do site <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma *online*, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

É garantindo o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo.

4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

No período de 01/01/2026 à 30/06/2026 foram registradas:

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2026	2º semestre de 2026	Percentual % (1º semestre / 2º semestre)
▪ Reclamações	0		0
▪ Sugestões	0		0
▪ Elogios	0		0
Total das Ocorrências	0		0

4.1. RECLAMAÇÕES

No período de 01/01/2026 à 30/06/2026 foram registradas **0 reclamações**.

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:

- solucionadas:** quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- não solucionadas:** quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

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.

São Paulo 31/07/2026.

**COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA
ERICSSON**

IZILDINHA APARECIDA DE SOUZA
Diretora Responsável pela Ouvidoria

SUZIANE LIMA DOS SANTOS
Ouvidora

Relatório Semestral de Ouvidoria Junho 2026.docx

Documento número #7ebfb21a-43c7-46de-9b70-b44bbd68d8a4

Hash do documento original (SHA256): d4486cfe4e631a9adf0d830e30112fc1e9e8af730ceb51edb070e348bab745c5

Assinaturas



André Luiz Brone

CPF: 318.522.078-17

Assinou em 19 ago 2026 às 10:21:47



Suziane Lima

CPF: 297.472.998-36

Assinou em 06 ago 2026 às 14:44:22



IZILDINHA APARECIDA DE SOUZA

CPF: 077.534.948-80

Assinou em 18 ago 2026 às 10:53:04

Log

04 ago 2026, 16:18:19	Operador com email andre.brone@coopericsson.com.br na Conta aca810f9-452f-4043-92eb-b9eafe37ba52 criou este documento número 7ebfb21a-43c7-46de-9b70-b44bbd68d8a4. Data limite para assinatura do documento: 03 de setembro de 2026 (16:17). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
04 ago 2026, 17:44:48	Operador com email andre.brone@coopericsson.com.br na Conta aca810f9-452f-4043-92eb-b9eafe37ba52 adicionou à Lista de Assinatura: suziane.lima@fncc.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF.
04 ago 2026, 17:44:48	Operador com email andre.brone@coopericsson.com.br na Conta aca810f9-452f-4043-92eb-b9eafe37ba52 adicionou à Lista de Assinatura: izildinha.souza@coopericsson.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo IZILDINHA APARECIDA DE SOUZA e CPF 077.534.948-80.

04 ago 2026, 17:44:48	Operador com email andre.brone@coopericsson.com.br na Conta aca810f9-452f-4043-92eb-b9eafe37ba52 adicionou à Lista de Assinatura: andre.brone@coopericsson.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo André Luiz Brone e CPF 318.522.078-17.
06 ago 2026, 14:44:22	Suziane Lima assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail suziane.lima@fncc.com.br. CPF informado: 297.472.998-36. IP: 179.153.81.4. Componente de assinatura versão 1.1493.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
18 ago 2026, 10:53:04	IZILDINHA APARECIDA DE SOUZA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail izildinha.souza@coopericsson.com.br. CPF informado: 077.534.948-80. IP: 201.75.189.1. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.1965082699689 e longitude -45.89463746525988. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1499.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
19 ago 2026, 10:21:47	André Luiz Brone assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail andre.brone@coopericsson.com.br. CPF informado: 318.522.078-17. IP: 172.56.166.240. Componente de assinatura versão 1.1500.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
19 ago 2026, 10:21:55	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 7ebfb21a-43c7-46de-9b70-b44bbd68d8a4.



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 7ebfb21a-43c7-46de-9b70-b44bbd68d8a4, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.