COOPERFEMSA
Fazendo o melhor por você

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo Femsa Brasil
CNPJ: 43.488.782/0001-62

Av. Eng. Alberto de Zagottis, 352 – Jurubatuba
São Paulo – CEP: 04675-901 - Fone: 2102-5747 / 5748 / 5541

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO FEMSA BRASIL

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2024

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO.....3
2. RECLAMAÇÕES DOS COOPERADOS 4
2.1 Classificação das Reclamações 5
2.2 Temas da Reclamações.....6
3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA.....7

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO FEMSA BRASIL (COOPERFEMSA)** inscrita no CNPJ sob nº 43.488.782/0001-62 compartilhou, por meio da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC), a estrutura de Ouvidoria com a 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 a Cooperativa passou a compartilhar, também por meio da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC), a estrutura de Ouvidoria com a empresa Safe Report Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06.

Ambos os sistemas, alocados no Painel Administrativo da empresa, através dos endereços https://portal.contatoseguro.com.br/ e https://speaksafely.com/fncc. a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o ouvidor devidamente certificados. A ouvidora Marcela Santos de Menezes Rocha da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC), certificada pela FNCC, possui capacitação para atendimento das manifestações de ouvidoria desde 21/05/2024.

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado a Diretoria Executiva, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados 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.

O Sistema da Contato Seguro, utilizado até o dia 22/08/2024, era constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permaneceu disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. E pôde 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;

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

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

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN n° 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES DOS COOPERADOS

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2024 foram registradas 31 (trinta e uma) reclamações, todas respondidas no prazo definido pela Resolução CMN n° 4.860/2020.

Entre 01/07/2024 e 22/08/2024, foram registradas 07 (sete) reclamações no sistema da Contato Seguro. No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, o sistema da SafeReport contabilizou 24 (vinte e quatro) reclamações.

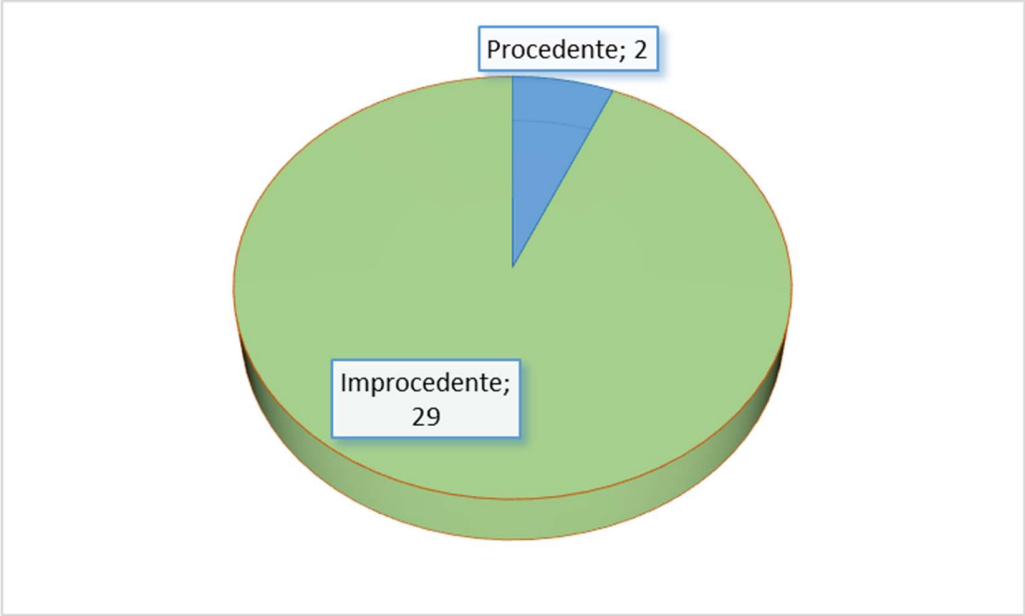
Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

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 especificas 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.

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6



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.

Todas as manifestações foram solucionadas.

2.2 Temas da Reclamações

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

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

Temas	Quantidades
Atendimento	26
Operações de Crédito	3
Regras Contratuais	0
Outros temas	2
*Nota: São classificados outros temas	

3. AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA DOS TRABALHOS DA OUVIDORIA

No período base deste relatório, segundo avaliação da administração dessa cooperativa, conclui-se que os trabalhos da ouvidoria foram considerados eficazes quanto ao atendimento à regulamentação aplicável em vigor.

A administração dessa cooperativa é comprometida com a adequada execução das atividades da ouvidoria e empenhada em oferecer condições adequadas de trabalho aos funcionários do componente organizacional.

No decorrer do período base deste relatório não foram encaminhadas proposições a Diretoria Executiva dessa cooperativa.

São Paulo, 13 de janeiro de 2025.

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DO GRUPO FEMSA BRASIL

Mario Cesar Schafaschek
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidora

Clicksign e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

Relatório Atividades Ouvidoria 2024 02.pdf

Documento número #e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6

Hash do documento original (SHA256): 3d02a2ffee24aef3489dd5414ef9fff382657eb8c59f31b384e072b4924ff473

Assinaturas

Marcela Santos de Menezes Rocha
CPF: 364.648.118-86
Assinou em 31 jan 2025 às 08:20:52

Mario Cesar Schafaschek
CPF: 709.657.659-20
Assinou em 12 fev 2025 às 17:01:39

Log

30 jan 2025, 19:01:42	Operador com email tbrariadiny.chagas@kof.com na Conta 9562a5a4-3ad7-4fba-a88f-3c6ca1b6ba58 criou este documento número e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6. Data limite para assinatura do documento: 01 de março de 2025 (19:01). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
30 jan 2025, 19:03:00	Operador com email tbrariadiny.chagas@kof.com na Conta 9562a5a4-3ad7-4fba-a88f-3c6ca1b6ba58 adicionou à Lista de Assinatura: mario.schafaschek@kof.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Mario Cesar Schafaschek e CPF 709.657.659-20.
30 jan 2025, 19:03:00	Operador com email tbrariadiny.chagas@kof.com na Conta 9562a5a4-3ad7-4fba-a88f-3c6ca1b6ba58 adicionou à Lista de Assinatura: marcela.rocha@fncc.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcela Santos de Menezes Rocha.
31 jan 2025, 08:20:52	Marcela Santos de Menezes Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcela.rocha@fncc.com.br. CPF informado: 364.648.118-86. IP: 179.130.111.125. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6669 e longitude -46.4616. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1110.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

12 fev 2025, 17:01:39	Mario Cesar Schafaschek assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail mario.schafaschek@kof.com. CPF informado: 709.657.659-20. IP: 201.56.137.98. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6715917 e longitude -46.6955457. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1124.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
12 fev 2025, 17:01:40	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6.

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 e60268b9-c31a-4033-b3b1-bad8623907e6, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.