# COOPERFEMSA - COOPERATIVA DE CRÉDITO

# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

## 2º Semestre / 2025

## SUMÁRIO

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

## 1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERFEMSA - COOPERATIVA DE CRÉDITO** inscrita no CNPJ sob o nº 43.488.782/0001-62, compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Safe Report Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, por meio da Federação Nacional de Cooperativas de Crédito (FNCC).

O sistema da Safe Report está alocado no Painel Administrativo da empresa, acessível por meio do endereço eletrônico https://speaksafely.com/fncc., mediante login e 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 **SafeReport** é constituído pelo canal de comunicação denominado "Canal de Ouvidoria" que permanece disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. O atendimento é identificado por meio de número de protocolo fornecido ao demandante. 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) 99691-0871

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).

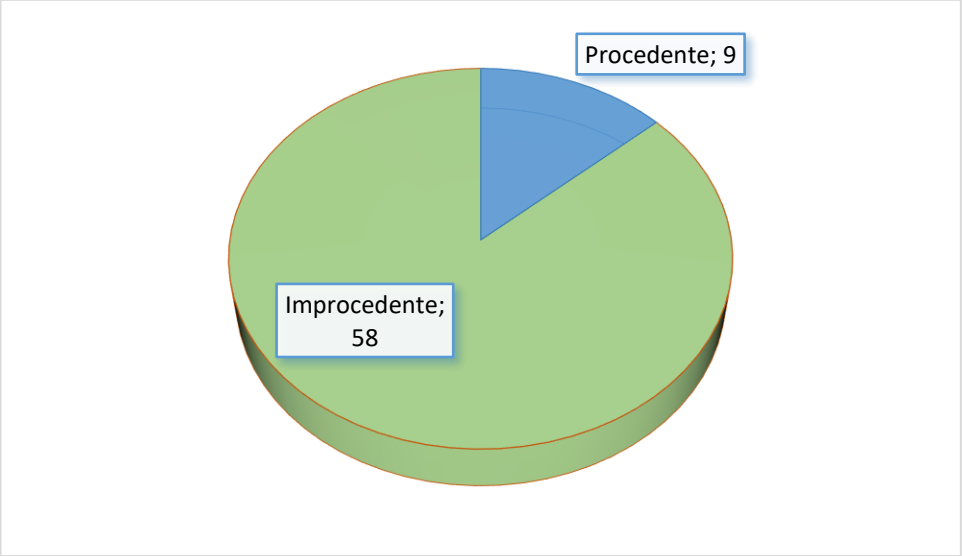
## 2. RECLAMAÇÕES DOS COOPERADOS

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2025 foram registradas 67 (sessenta e sete) reclamações, todas respondidas no prazo definido pela Resolução CMN n° 4.860/2020.

### 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.




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.

Das manifestações recebidas, 03 (três) não foram solucionadas, e as demais 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:

| Temas | Quantidades |
|---|---|
| Atendimento | 54 |
| Operações de Crédito | 03 |
| Regras Contratuais | 02 |
| Outros temas | 08 |
| ***Nota: São classificados outros temas assuntos relacionados à rescisão de contrato, reembolso de auxílio óculos e quitação de contrato.** | |

## 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, 27 de janeiro de 2026.

**COOPERFEMSA - COOPERATIVA DE CRÉDITO**

**Mario Cesar Schafaschek**
Diretor Responsável pela Ouvidoria

**Marcela Santos de Menezes Rocha**
Ouvidora