

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 Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Federação do Comércio, Sesc e Senac de São Paulo (A Nossa Cooperativa)** utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da A Nossa Cooperativa e que, por algum motivo, não foram resolvidas.

A Diretoria da FNCC, com objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Ouvidoria para as cooperativas, firmou contrato com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda. A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pelas cooperativas no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/>, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

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 da Contato Seguro 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 de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
- c) aplicativo: o App da Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

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.anossacooperativa.com.br>, em fale conosco.

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, foi efetuada 1 manifestação improcedente.

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.

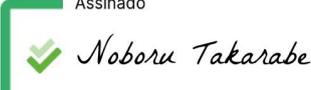
2.2. Temas das reclamações

A relatante reporta falta de pagamento por parte da "Nossa Cooperativa". Narra que, conforme solicitado, deveria receber o valor de R\$ 126,13 em crédito até o dia 20/03/2024. Disserta que, a análise da solicitação foi feita pela colaboradora Camila Aparecida dos Santos que respondeu a Denunciante via site indicando que o pagamento seria parcial e no campo inferior dispunha o e-mail camila.cooperativa@secsp.org.br. Conta que, conforme mencionado, a resposta de Camila indicava que a foto enviada anteriormente pela relatante estava ilegível. Em razão disso, em 19/03/2024, a relatante contatou a funcionária Camila pelo e-mail citado, mas não foi respondida. Assim, em 21/03/2024 enviou e-mails com cópia para leonardo.cooperativa@sescsp.org.br e para marcela.cooperativa@sescsp.org.br. Sinaliza que a funcionária Lucimara (não sabe informar sobrenome) lhe respondeu e disse que Camila era a responsável por verificar a solicitação e responderia a relatante. Adverte que, mesmo Camila lhe respondesse, a relatante já havia explicado via e-mail sobre a qualidade da imagem e anexado uma em melhor qualidade. Todavia, não foi atendida. No entanto, não obteve nenhuma resposta e em 28/03/2024 questionou sobre isso enviando e-mails para os 3 citados, porém, segue sem retorno até 02/04/2024. Ademais, aponta o seguinte número como comprovação da sua solicitação de reembolso realizada anteriormente via site: 803-89 (texto original da reclamação).

Resolução

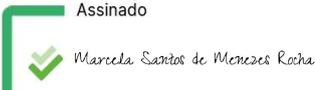
A Cooperada havia encaminhado e-mail para a Cooperativa e a equipe estava analisando o ocorrido. Os formulários das solicitações vieram com os cupons trocados e as notas fiscais com as descrições das compras abreviadas. A solicitação foi analisada pela gerência da cooperativa e autorizado o reembolso. Orientamos a Cooperada sobre a ordem no envio dos documentos e a clareza na descrição do produto.

ntakarabe@fecomercio.com.br

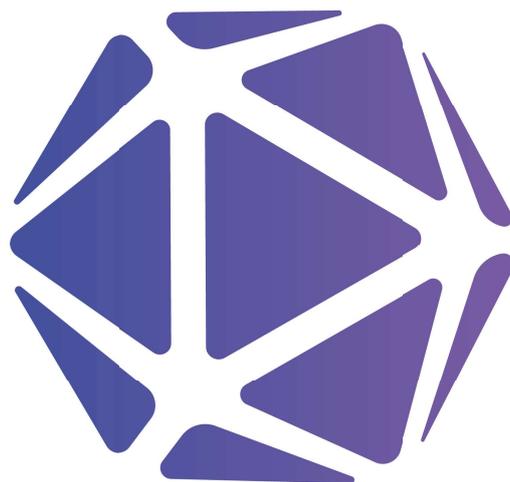
Assinado

D4Sign

Noboru Takarabe
Diretor Responsável

marcela.rocha@fncc.com.br

Assinado

D4Sign

Comitê do Canal de Denúncia da FNCC



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
1

PERÍODO		
01/01/2024	a	30/06/2024

COOPERATIVA
COOP FECOM/ SESC/ SENAC

TOTAL DE RELATOS 1

ID DO RELATO:

653

DESCRIÇÃO DO RELATO:

A Relatante reporta falta de pagamento por parte da "Nossa Cooperativa". Narra que, conforme solicitado, deveria receber o valor de R\$ 126,13 em crédito até o dia 20/03/2024. Disserta que, a análise da solicitação foi feita pela colaboradora Camila Aparecida dos Santos que respondeu a Denunciante via site indicando que o pagamento seria parcial e no campo inferior dispunha o e-mail camila.cooperativa@secsp.org.br. Conta que, conforme mencionado, a resposta de Camila indicava que a foto enviada anteriormente pela Relatante estava ilegível. Em razão disso, em 19/03/2024, a Relatante contatou a funcionária Camila pelo e-mail citado, mas não foi respondida. Assim, em 21/03/2024 enviou e-mails com cópia para leonardo.cooperativa@sescsp.org.br e para mara.cooperativa@sescsp.org.br. Sinaliza que a funcionária Lucimara (não sabe informar sobrenome) lhe respondeu e disse que Camila era a responsável por verificar a solicitação e responderia a Relatante. Adverte que, mesmo Camila lhe respondesse, a Relatante já havia explicado via e-mail sobre a qualidade da imagem e anexado uma em melhor qualidade. Todavia, não foi atendida. No entanto, não obteve nenhuma resposta e em 28/03/2024 questionou sobre isso enviando e-mails para os 3 citados, porém, segue sem retorno até 02/04/2024. Ademais, aponta o seguinte número como comprovação da sua solicitação de reembolso realizada anteriormente via site: 803-89.

SITUAÇÃO:

Concluído improcedente

PROCEDENTE:

Sim

TIPO DE RELATO:

Reclamação

FORMA DE ABERTURA:

Telefone

DATA DO RELATO:

02/04/2024 14:50:36

DATA DA CONCLUSÃO:

16/04/2024 17:04:48

NOME DO RELATANTE:

Anônimo

CONTATO:

RESOLUÇÃO

A Cooperada havia encaminhado e-mail para a Cooperativa e a equipe estava analisando o ocorrido. Os formulários das solicitações vieram com os cupons trocados e as notas fiscais com as descrições das compras abreviadas. A solicitação foi analisada pela gerência da cooperativa e autorizado o reembolso. Orientamos a Cooperada sobre a ordem no envio dos documentos e a clareza na descrição do produto.

Relatório Semestral da Ouvidoria Diretoria- 1º sem 2024 pdf

Código do documento c1b8487c-9bf6-4426-868c-2a6dcc2104cf



Assinaturas



Noboru Takarabe
ntakarabe@fecomercio.com.br
Assinou

Noboru Takarabe



Marcela Santos de Menezes Rocha
marcela.rocha@fncc.com.br
Assinou

Marcela Santos de Menezes Rocha

Eventos do documento

08 Aug 2024, 16:58:02

Documento c1b8487c-9bf6-4426-868c-2a6dcc2104cf **criado** por FABIANA FRANCISCHINI (798ab0e9-d6b3-468a-aa32-46e5c846a83b). Email: cooperativa@sescsp.org.br. - DATE_ATOM: 2024-08-08T16:58:02-03:00

08 Aug 2024, 16:58:55

Assinaturas **iniciadas** por FABIANA FRANCISCHINI (798ab0e9-d6b3-468a-aa32-46e5c846a83b). Email: cooperativa@sescsp.org.br. - DATE_ATOM: 2024-08-08T16:58:55-03:00

08 Aug 2024, 17:00:48

MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA **Assinou** - Email: marcela.rocha@fncc.com.br - IP: 179.130.112.141 (179-130-112-141.user.vivozap.com.br porta: 44908) - **Geolocalização: -23.6712995 -46.4675584** - Documento de identificação informado: 364.648.118-86 - DATE_ATOM: 2024-08-08T17:00:48-03:00

08 Aug 2024, 17:20:14

NOBORU TAKARABE **Assinou** (915b3be0-6437-4317-b9ec-2122c3113eef) - Email: ntakarabe@fecomercio.com.br - IP: 179.135.244.34 (179-135-244-34.user.vivozap.com.br porta: 7358) - **Geolocalização: -23.5995136 -46.6419712** - Documento de identificação informado: 682.964.108-00 - DATE_ATOM: 2024-08-08T17:20:14-03:00

Hash do documento original

(SHA256):e4709061690570ab50c239c65560ca6acda60c643fb308a127000a9a6c9da741

(SHA512):7a517ff8c4df2eb097f36e1194b25b856fdb7722dfdb52835b6b1572a5d6294f874ef59b15eb26a89b2e27f7f8c3ef6d8f907526a1f76b0415ad98f8282d4b2d6

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign