

RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIA

1º semestre de 2025

SUMÁRIO

1.	CANAL DE OUVIDORIA.....	3
2.	RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS.....	4
3.	CANAL DE DENÚNCIA.....	5

1. CANAL DE OUVIDORIA

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Federação do Comércio, Sesc e Senac de São Paulo (A Nossa Cooperativa) utiliza os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, do Ouvidor responsável da FNCC. O canal de comunicação é subordinado a Diretoria Executiva da cooperativa.

Canais de Acesso

O Sistema da SafeReport 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>.

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 sumariada, 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) e, alterada pela Resolução 5.182/24.

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

- 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.

- Registro e ocorrências

Registros das Ocorrências	1º semestre 2025
Reclamações	11
Sugestões	-
Elogios	-
Total das Ocorrências	11

Entre 01/01/2025 e 30/06/2025, foram registradas 11 (onze) reclamações. Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

3. CANAL DE DENÚNCIA

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores da Federação do Comércio, Sesc e Senac de São Paulo (A Nossa Cooperativa), utilizou os serviços de Denúncias prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Comitê responsável da FNCC.

Canais de Acesso

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Denúncia” 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>.

Comitê de Ética e Denúncias - As análises dos registros são realizadas por um Comitê de Ética e Denúncias formado por indivíduos específicos nomeados livremente pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito (FNCC), o qual a “A Nossa Cooperativa” é associada, para interface com o sistema Canal de Denúncias, disponibilizado pela SafeReport LTDA, designados para o recebimento de notificações eletrônicas de denúncias e/ou sugestões registradas.

Reportes do Semestre

Este relatório semestral refere-se ao período de 01/01/2025 a 30/06/2025 e contém as seguintes informações referente aos reportes do semestre:

- Reportes

Quantidade de comunicações recebidas	Natureza das comunicações	Área competentes pelo tratamento da situação	Prazo médio para tratamento
0	-	-	-

ntakarabe@fecomercio.com.br



Assinado

Noboru Takarabe

D4Sign

Noboru Takarabe

Diretor Responsável

marcela.rocha@fncc.com.br



Assinado

D4Sign

Comitê do Canal de Denúncia da FNCC

Relatório Semestral da Ouvidoria Diretoria 1º sem 25 pdf

Código do documento 37d0129b-11f8-4f2e-9734-46185e3d1343



Assinaturas



Noboru Takarabe
ntakarabe@fecomercio.com.br
Assinou

Noboru Takarabe



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



Eventos do documento

07 Aug 2025, 16:49:22

Documento 37d0129b-11f8-4f2e-9734-46185e3d1343 **criado** por FABIANA FRANCISCHINI (798ab0e9-d6b3-468a-aa32-46e5c846a83b). Email: cooperativa@sescsp.org.br. - DATE_ATOM: 2025-08-07T16:49:22-03:00

07 Aug 2025, 16:51:33

Assinaturas **iniciadas** por FABIANA FRANCISCHINI (798ab0e9-d6b3-468a-aa32-46e5c846a83b). Email: cooperativa@sescsp.org.br. - DATE_ATOM: 2025-08-07T16:51:33-03:00

07 Aug 2025, 17:07:08

NOBORU TAKARABE **Assinou** (915b3be0-6437-4317-b9ec-2122c3113eef) - Email: ntakarabe@fecomercio.com.br - IP: 189.112.243.89 (189-112-243-089.static.ctbcnetsuper.com.br porta: 64150) - **Geolocalização: -23.5717112 -46.6913291** - Documento de identificação informado: 682.964.108-00 - DATE_ATOM: 2025-08-07T17:07:08-03:00

08 Aug 2025, 11:31:30

MARCELA SANTOS DE MENEZES ROCHA **Assinou** - Email: marcela.rocha@fncc.com.br - IP: 189.55.238.60 (bd37ee3c.virtua.com.br porta: 4430) - **Geolocalização: -23.6726276 -46.4728597** - Documento de identificação informado: 364.648.118-86 - DATE_ATOM: 2025-08-08T11:31:30-03:00

Hash do documento original

(SHA256):223ff4d33a7981c74e776a4880927c9930ec28f590aae4446aa8c0895c2b063f

(SHA512):6e482fc5105f94e6fc0726382cb66ae62c0b840683807db6b279002f731743dc4ce30209e6c62f8fdcf48f8bb92c8d9237ba5925c2e50f9c220b972e3a59ccb

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



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.