



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

1º SEMESTRE DE 2023

01/01 A 30/06/2023

1



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	3
INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO	3
RELATÓRIO QUALITATIVO E QUANTITATIVO	4
• DAS DEMANDAS	4
• DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CATEGORIA	4
• DEMAIS CANAIS DE MANIFESTAÇÕES	5
• PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS	5
• RELAÇÃO POR TIPO DE ASSUNTO	5
• QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEMESTRE	5
CONSIDERAÇÕES FINAIS	6



INTRODUÇÃO

A Ouvidoria atua como um importante canal de comunicação entre o associado e a CooperMel, configurando-se um espaço para a participação cidadã e exercício do direito ao controle social e à transparência. Ainda, outros canais de comunicação corroboram para a efetividade desse processo, sendo considerado o RDR do Banco Central, Site ReclameAQUI e Canal de Ilícitudes este último administrado pela FNCC – Federação Nacional de Cooperativas de Crédito.

A Ouvidoria da CooperMel apresenta o relatório semestral, referente ao período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023, conforme prevê a Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional. Os associados podem contatar a Ouvidoria para encaminhar manifestações de diferentes tipos: solicitações, denúncias, reclamações, elogios e sugestões. Ao recebê-las, o ouvidor busca as respostas, informações, orientações, explicações e os esclarecimentos necessários ao devido atendimento ao associado, interagindo com as demais áreas da CooperMel para uma efetiva resposta às demandas. Todos os assuntos recebidos pela Ouvidoria são analisados e respondidos conforme prazos estabelecidos na resolução e manual de ouvidoria.

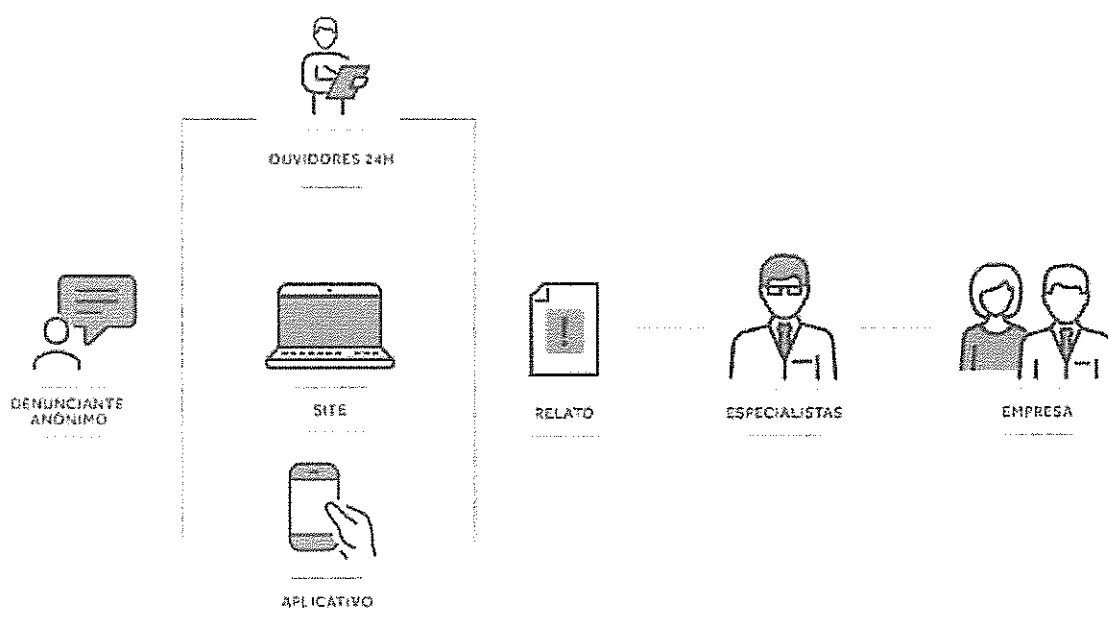
Este relatório tem por objetivo oferecer a ampla publicidade das principais demandas de atendimentos da Ouvidoria, bem como possíveis sugestões de melhorias. Além disso, apresenta informações e considerações que podem contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços realizados pela CooperMel.

INSTALAÇÕES E FUNCIONAMENTO

A Ouvidoria, disponibilizada no endereço eletrônico <https://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc> ou por atendimento telefônico no número 0800 800 5656 estão à disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. As ligações são sempre gratuitas, de qualquer lugar do país. Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato.



Vale ressaltar que o canal de ouvidoria não registra o IP dos computadores, nem rastreamento dos telefones de origem das ligações realizadas. De forma independente e, por essa razão, garantimos o sigilo e a confidencialidade das denúncias que recebemos.



RELATÓRIO QUALITATIVO E QUANTITATIVO

• DAS DEMANDAS

O total de manifestações recebidas pela Ouvidoria no período de 1º de janeiro a 30 de junho de 2023 foi de 0 (zero) registro.

• DEMANDAS DE OUVIDORIA POR CATEGORIA

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	QUALIDADE	
		Procedente	Improcedente
Atendimento	0	-----	-----
Crítica	0	-----	-----
Elogio	0	-----	-----
Reclamação	0	-----	-----
Sugestão	0	-----	-----



• **DEMAIS CANAIS DE MANIFESTAÇÕES**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE	QUALIDADE	
		Procedente	Improcedente
Ilicitude	0	-----	-----
RDR Bacen	0	-----	-----
ReclameAQUI	0	-----	-----

• **PRAZO MÉDIO DE RESPOSTAS**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	PRAZO (DIAS)
Atendimento	0
Crítica	0
Elogio	0
Reclamação	0
Sugestão	0
Ilicitude	0
RDR Bacen	0
ReclameAQUI	0

• **RELAÇÃO POR TIPO DE ASSUNTO**

TIPO DE ASSUNTO	QUANTIDADE
Cadastro	0
Crédito	0
Capital	0
Atendimento	0
Site	0

• **QUANTIDADE DE DEMANDAS POR SEMESTRE**

EVOLUÇÃO	QUANTIDADE
1º SEMESTRE 2020	0
2º SEMESTRE 2020	0
1º SEMESTRE 2021	0
2º SEMESTRE 2021	0
1º SEMESTRE 2022	0
2º SEMESTRE 2022	0
1º SEMESTRE 2023	0



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não foram identificadas manifestações no período de 01/01 a 30/06/2023 registradas nos canais de demandas comumente utilizados pelos associados.

Este relatório destina-se aos associados que compõem a **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários das Empresas Melhoramentos de São Paulo – CooperMel** e não poderá ser utilizado para outras fontes que não correspondam a esse público.

São Paulo, 19 de setembro de 2023

Lara Cristina da Silva
Diretora Responsável pela Ouvidoria
Diretora Operacional

Cientes:

Felipe Dante Nize Taveiros Costa
Diretor Presidente

Erick Vinicius Ralf Bonizzi
Diretor Administrativo

Diego Sanches Souza Ramos
Coordenador do Conselho Fiscal