



CREDESTIVA

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores Portuários da Grande Vitória

CREDESTIVA

Relatório semestral de Ouvidoria

2º semestre 2024



1. Apresentação

A CREDESTIVA - Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores portuários da Grande Vitória, utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela 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, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado ao Diretor de Ouvidoria Cloves Rodrigues Filho, 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 foi utilizado até o dia 22/08/2024 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 800 5656, com acesso gratuito;
- 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: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;
- b) WhatsApp: através do número (11) 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 nº Resolução CMN nº4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. Reclamações por cooperados ouvidoria

No período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024, foram registradas 00 reclamações.

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.

Cloves Rodrigues Filho
Diretor