



Cooperativa de Crédito
COOPHARMA
CNPJ: 02.814.832/0001-77

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2023

1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPHARMA** compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda,.

O sistema da Contato Seguro está alocado no site da Cooperativa www.coopharma.com.br, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

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

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a Diretoria 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** 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) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela 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) Por Aplicativo: o App 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 acompanhamento das respostas e dos desdobramentos em tempo real no

ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese

- d) 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.

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 nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023 *não foram registradas 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

2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Atendimento	00
Operações de Crédito	00
Regras Contratuais	00
Outros temas	00
*Nota: São classificados outros temas reclamações incluídas por não cooperados sem relacionamento com a cooperativa	

Cooperativa de Crédito de **COOPHARMA**



Electronically signed by: Rogério Grando
Reason: Approved
Date: Feb 22, 2024 16:00 GMT-3

Rogério Grando
Diretor Administrativo e Responsável pela Ouvidoria



Electronically signed by: Karina J R Pequeno
Reason: Approved
Date: Feb 23, 2024 08:45 GMT-3

Karina Jordão Rocha
Ouvidora

Relatório Ouvidoria - COOPHARMA - 2º semestre 2023

Final Audit Report

2024-02-23

Created:	2024-02-22
By:	Janete Aparecida Rogante (janete_rogante@merck.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAzsQmUb7yj7KppSfswBHI0rwY0vPz0aNq

"Relatório Ouvidoria - COOPHARMA - 2º semestre 2023" History

-  Document created by Janete Aparecida Rogante (janete_rogante@merck.com)
2024-02-22 - 5:28:59 PM GMT
-  Document emailed to Rogerio Grando (rogerio.grando@merck.com) for signature
2024-02-22 - 5:30:07 PM GMT
-  Email viewed by Rogerio Grando (rogerio.grando@merck.com)
2024-02-22 - 5:31:33 PM GMT
-  Rogerio Grando (rogerio.grando@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.
Challenge: The user opened the agreement.
2024-02-22 - 7:00:00 PM GMT
-  Rogerio Grando (rogerio.grando@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.
Challenge: The user completed the signing ceremony.
2024-02-22 - 7:00:50 PM GMT
-  Document e-signed by Rogerio Grando (rogerio.grando@merck.com)
Signing reason: Approved
Signature Date: 2024-02-22 - 7:00:52 PM GMT - Time Source: server
-  Document emailed to karina@fncc.com.br for signature
2024-02-22 - 7:00:53 PM GMT
-  Email viewed by karina@fncc.com.br
2024-02-22 - 7:08:28 PM GMT

✔ karina@fncc.com.br authenticated with phone by verifying one-time code sent to the phone number +XX XXXXXXXX1957

Challenge: The user opened the agreement.

2024-02-23 - 11:44:05 AM GMT

✔ Signer karina@fncc.com.br entered name at signing as Karina J R Pequeno

2024-02-23 - 11:45:15 AM GMT

✔ Karina J R Pequeno (karina@fncc.com.br) authenticated with phone by verifying one-time code sent to the phone number +XX XXXXXXXX1957

Challenge: The user completed the signing ceremony.

2024-02-23 - 11:45:16 AM GMT

✔ Document e-signed by Karina J R Pequeno (karina@fncc.com.br)

Signing reason: Approved

Signature Date: 2024-02-23 - 11:45:17 AM GMT - Time Source: server

✔ Agreement completed.

2024-02-23 - 11:45:17 AM GMT