

## **RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA**

**2º Semestre / 2024**

## 1. APRESENTAÇÃO

A COOPERATIVA DE CRÉDITO COOPHARMA compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ 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 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

O sistema da Contato Seguro está alocado no site da Cooperativa [www.coopharma.com.br](http://www.coopharma.com.br), através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> até a data de 22/08/2024 e a partir de 23/08/2024 pela <https://speaksafely.com/fncc>

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 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) **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](http://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.

**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(vinte e quatro) horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 111 9124, com acesso gratuito;
- b) pelo whatsApp: através do número (51) 9691-0871
- c) pela 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 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 2024 **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:

**Sistema Contato Seguro até 22/08/2024:**

<b>Temas</b>	<b>Quantidades</b>
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**

**Sistema SafeReport a partir de 23/08/2024:**

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

Cooperativa de Crédito de **COOPHARMA**



Electronically signed by: Carlos Kanji  
 Cesar Kamijo  
 Reason: Approved  
 Date: Jan 31, 2025 11:19 GMT-3

Carlos Kanji César Kamijo

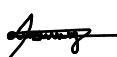
Diretor Presidente



Electronically signed by: Rúbio Vinicius  
 De Marcantonio  
 Reason: Approved  
 Date: Jan 31, 2025 11:18 GMT-3

Rúbio Vinicius de Marcantonio

Diretor Operacional



Electronically signed by: Marcela Santos  
 de Menezes Rocha  
 Reason: Approved  
 Date: Jan 31, 2025 11:17 GMT-3

Marcela Santos de Menezes Rocha

Ovidora

# Relatório Ouvidoria - COOPHARMA - 2 semestre 2024

Final Audit Report

2025-01-31

Created:	2025-01-31
By:	Janete Aparecida Rogante (janete_rogante@merck.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAAmAwGVkIYhu75Cgp3g2yAmTFqe6xY04zu

## "Relatório Ouvidoria - COOPHARMA - 2 semestre 2024" History

-  Document created by Janete Aparecida Rogante (janete\_rogante@merck.com)  
2025-01-31 - 2:10:12 PM GMT- IP address: 136.226.48.184
-  Document emailed to Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com) for signature  
2025-01-31 - 2:11:12 PM GMT
-  Document emailed to Rubio Vinicius De Marcantonio (rubio\_marcantonio@merck.com) for signature  
2025-01-31 - 2:11:13 PM GMT
-  Document emailed to Marcela Santos de Menezes Rocha (marcela.rocha@fncc.com.br) for signature  
2025-01-31 - 2:11:13 PM GMT
-  Email viewed by Marcela Santos de Menezes Rocha (marcela.rocha@fncc.com.br)  
2025-01-31 - 2:13:33 PM GMT- IP address: 179.130.111.125
-  Email viewed by Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com)  
2025-01-31 - 2:15:27 PM GMT- IP address: 170.85.20.170
-  Email viewed by Rubio Vinicius De Marcantonio (rubio\_marcantonio@merck.com)  
2025-01-31 - 2:16:41 PM GMT- IP address: 147.161.128.177
-  Marcela Santos de Menezes Rocha (marcela.rocha@fncc.com.br) authenticated with Adobe Acrobat Sign.  
Challenge: The user completed the signing ceremony.  
2025-01-31 - 2:17:04 PM GMT
-  Document e-signed by Marcela Santos de Menezes Rocha (marcela.rocha@fncc.com.br)  
Signing reason: Approved  
Signature Date: 2025-01-31 - 2:17:07 PM GMT - Time Source: server- IP address: 179.130.111.125



Adobe Acrobat Sign

- ✓ Rubio Vinicius De Marcantonio (rubio\_marcantonio@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.

Challenge: The user opened the agreement.

2025-01-31 - 2:17:13 PM GMT

- ✓ Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.

Challenge: The user completed the signing ceremony.

2025-01-31 - 2:17:29 PM GMT

- ✓ Rubio Vinicius De Marcantonio (rubio\_marcantonio@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.

Challenge: The user completed the signing ceremony.

2025-01-31 - 2:18:05 PM GMT

- ✓ Document e-signed by Rubio Vinicius De Marcantonio (rubio\_marcantonio@merck.com)

Signing reason: Approved

Signature Date: 2025-01-31 - 2:18:07 PM GMT - Time Source: server- IP address: 147.161.128.177

- ✓ Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.

Challenge: The user completed the signing ceremony.

2025-01-31 - 2:18:15 PM GMT

- ✓ Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com) authenticated with Adobe Acrobat Sign.

Challenge: The user completed the signing ceremony.

2025-01-31 - 2:19:13 PM GMT

- ✓ Document e-signed by Carlos Kanji Cesar Kamijo (carlos\_kanji@merck.com)

Signing reason: Approved

Signature Date: 2025-01-31 - 2:19:15 PM GMT - Time Source: server- IP address: 170.85.20.170

- ✓ Agreement completed.

2025-01-31 - 2:19:15 PM GMT



Adobe Acrobat Sign