



RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA
1º Semestre / 2024



1. APRESENTAÇÃO

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONARIOS DA TETRA PAK, compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, 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 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 **janeiro/2024 a junho/2024** não foram registradas reclamações, a serem respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.



2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

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;

- a) **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.



1.1. 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	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros temas	0
*Nota: São classificados outros temas	

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONARIOS DA TETRA PAK

CNPJ: 67.341.487/0001-47

Helton Cesar Bertini	Marcela Santos de Menezes Rocha
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Ouvidor

Relatório de Ouvidoria 1 Semestre 2024 - 01072024.pdf

Documento número #8060f49a-8d0b-4d6d-993e-8ba1328b25a0

Hash do documento original (SHA256): a89df6e9f8aad9986221e991ac5d33c9f1b33eb8a8cdd937f8a59639ad09675c

Assinaturas

✓ **HELTON CESAR BERTINI**

CPF: 180.732.688-84

Assinou em 02 jul 2024 às 14:59:02

✓ **Marcela Santos de Menezes Rocha**

CPF: 364.648.118-86

Assinou em 02 jul 2024 às 14:48:08

Log

- 02 jul 2024, 14:34:14 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 criou este documento número 8060f49a-8d0b-4d6d-993e-8ba1328b25a0. Data limite para assinatura do documento: 01 de agosto de 2024 (14:32). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 02 jul 2024, 14:34:14 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 adicionou à Lista de Assinatura: Helton.Bertini@tetrapak.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 02 jul 2024, 14:34:14 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 adicionou à Lista de Assinatura: marcela.rocha@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 02 jul 2024, 14:34:14 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 adicionou o signatário Helton.Bertini@tetrapak.com para assinar e rubricar todas as páginas.
- 02 jul 2024, 14:34:15 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 adicionou o signatário marcela.rocha@fncc.com.br para assinar e rubricar todas as páginas.
- 02 jul 2024, 14:48:08 Marcela Santos de Menezes Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcela.rocha@fncc.com.br. CPF informado: 364.648.118-86. Rubricou todas as páginas. IP: 179.130.107.217. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6645853 e longitude -46.4489277. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.901.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

02 jul 2024, 14:59:02 HELTON CESAR BERTINI assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail Helton.Bertini@tetrapak.com. CPF informado: 180.732.688-84. Rubricou todas as páginas. IP: 192.141.116.68. Componente de assinatura versão 1.901.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

02 jul 2024, 14:59:02 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 8060f49a-8d0b-4d6d-993e-8ba1328b25a0.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 8060f49a-8d0b-4d6d-993e-8ba1328b25a0, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.