



Cooperpak

**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da
Tetra Pak**

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre / 2025

Sumário

1.	APRESENTAÇÃO	3
2.	DEFINIÇÃO	3
3.	CANAIS DE ACESSO.....	3
4.	OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO	4
4.1.	RECLAMAÇÕES	4
4.1.1.	CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
4.1.2.	TEMAS DAS RECLAMAÇÕES	5
4.2.	SUGESTÕES	5
4.3.	ELOGIOS.....	5
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	5

RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

2º Semestre / 2025

1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao 2º semestre de 2025 em atendimento as disposições da Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Tetra Pak compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06.

2. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado ao (a) Diretoria, exclusivo para registro de reclamações dos associados 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.

3. CANAIS DE ACESSO

O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
- b) pelo WhatsApp: por meio do número +55 (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana;
- c) pela Internet: por meio do site <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma *online*, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

É garantindo o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo.

4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

No período de 1 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foram registradas:

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2025	2º semestre de 2025	Percentual % (1º semestre / 2º semestre)
Reclamações		0	0
Sugestões		0	0
Elogios		0	0
Total das Ocorrências		0	0

4.1. RECLAMAÇÕES

No período de 1 de julho de 2025 a 31 de dezembro de 2025 foram registradas 0 (zero) reclamações.

4.1.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- 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.

4.1.2 TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

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

Temas	Quantidade
Atendimento	0
Operações de Crédito	0
Regras Contratuais	0
Outros Temas	0

4.2 SUGESTÕES

Durante o período analisado, não foram registradas novas sugestões, mantendo-se o desempenho observado no semestre anterior.

4.3 ELOGIOS

Durante o período analisado, não foram registradas novas sugestões, mantendo-se o desempenho observado no semestre anterior.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

No semestre a Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Tetra Pak, disponibilizou as informações com relação ao acesso a Ouvidoria nos diversos canais de comunicação, proporcionando aos associados qualidade e confiança.

As informações deste relatório elevam a confiança dos associados, auxilia a gestão da Cooperativa no aprimoramento e desenvolvimento dos seus negócios motivando cada vez mais a excelência nos serviços prestados.

Monte Mor, 15 de janeiro de 2026.

HELTON CESAR BERTINI

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Tetra Pak

CNPJ: 67.341.487/0001-47

HELTON CESAR BERTINI

Marcela S M Rocha

Helton Cesar Bertini
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Marcela Santos de Menezes Rocha
Ouvidor

Relatório Semestral do Canal de Ouvidoria_2 Semestre 2025.pdf

Documento número #bd570939-18df-45ae-a591-f6e65225c627

Hash do documento original (SHA256): c07e6f12c55edcd0818762c40360e93c2c5b21a29fc0a2c56160234fcdbeda4b

Assinaturas

✓ **Helton Cesar Bertini**

CPF: 180.732.688-84

Assinou como diretor(a) em 15 jan 2026 às 13:51:48



Helton Cesar Bertini

✓ **Marcela Santos de Menezes Rocha**

CPF: 364.648.118-86

Assinou como parte em 15 jan 2026 às 15:44:17



Marcela Santos de Menezes Rocha

Log

- 15 jan 2026, 12:35:41 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 criou este documento número bd570939-18df-45ae-a591-f6e65225c627. Data limite para assinatura do documento: 14 de fevereiro de 2026 (12:35). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 15 jan 2026, 12:37:44 Operador com email adiza.bergamo@cooperpak.com.br na Conta ec09b1fa-87a3-4b9d-b07e-7479c0c072b7 alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 25 de fevereiro de 2026 (12:00).
- 15 jan 2026, 12:37:44 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 como diretor(a), via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita.
- 15 jan 2026, 12:37:44 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 como parte, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita.
- 15 jan 2026, 13:51:48 Helton Cesar Bertini assinou como diretor(a). Pontos de autenticação: Token via E-mail helton.bertini@tetrapak.com. CPF informado: 180.732.688-84. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 72ed36(...), vide anexo manuscript_15 jan 2026, 13-51-34.png. IP: 192.141.118.152. Componente de assinatura versão 1.1371.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.

-
- 15 jan 2026, 15:44:17 Marcela Santos de Menezes Rocha assinou como parte. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcela.rocha@fncc.com.br. CPF informado: 364.648.118-86. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 634a3a(...), vide anexo manuscript_15 jan 2026, 15-43-15.png. IP: 179.130.112.202. Componente de assinatura versão 1.1371.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 15 jan 2026, 15:44:18 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número bd570939-18df-45ae-a591-f6e65225c627.
-



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 bd570939-18df-45ae-a591-f6e65225c627, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

Anexos

Helton Cesar Bertini

Assinou o documento enquanto diretor(a) em 15 jan 2026 às 13:51:48

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 72ed36(...)



HELTON CESAR BERTINI
15/01/2026 13:51:48

Helton Cesar Bertini
manuscript_15 jan 2026, 13-51-34.png

Marcela Santos de Menezes Rocha

Assinou o documento enquanto parte em 15 jan 2026 às 15:44:17

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 634a3a(...)

A handwritten signature in black ink that reads "Marcela S M Rocha". The signature is written in a cursive style. It is enclosed within a dashed rectangular border. Faint, semi-transparent text is visible behind the signature, including the name "Marcela Santos de Menezes Rocha" and the date and time "15/01/2026 15:43:20".

Marcela Santos de Menezes Rocha
manuscript_15 jan 2026, 15-43-15.png