

COOPLUIZA

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre / 2022

SUMÁRIO

| | |
|---|---|
| 1. APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS | 4 |
| 2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES | 4 |
| 2.2. TEMAS DA RECLAMAÇÕES | 5 |

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Funcionários do Magazine Luiza Empresas Controladas e Coligadas**, compartilham 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 ao Diretor de Ouvidoria Vinicius Henrique Peraro, 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

- 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

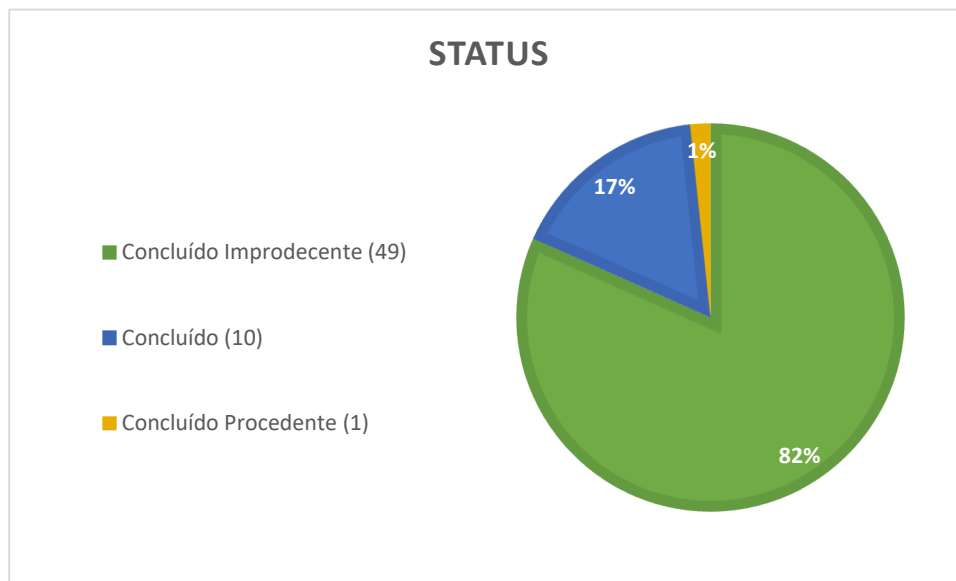
No período de 01 de janeiro a 30 de julho de 2022, foram registradas 60 reclamações, todas respondidas no prazo definido na Resolução CMN nº 4.860/2020.

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:

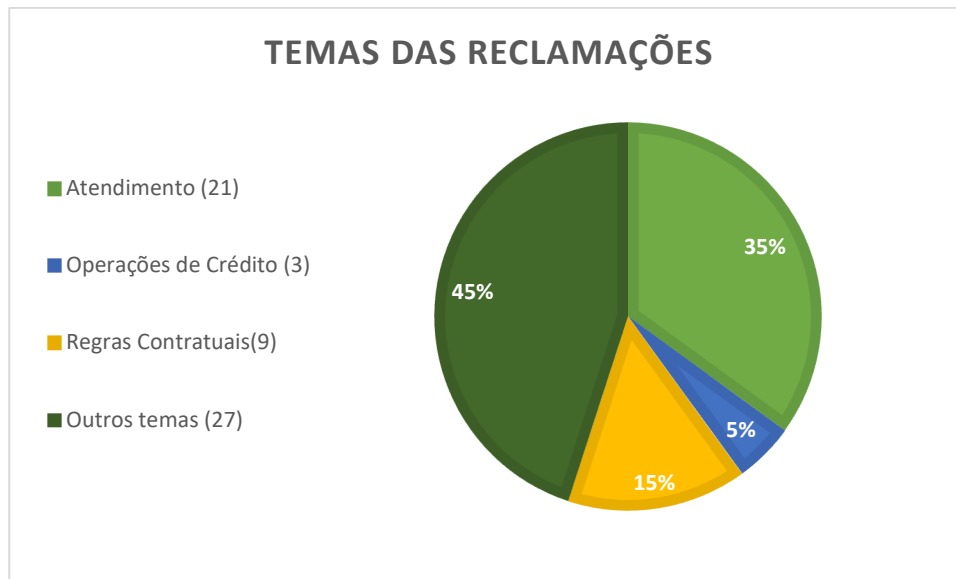
- a) **Solucionadas** – quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;
- b) **Não solucionadas** – quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.



2.2. TEMAS DAS 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 | 21 |
| Operações de Crédito | 3 |
| Regras Contratuais | 9 |
| Outros temas | 27 |
| *Nota: São classificados outros temas: Prazos; margem e limite; processos | |



Cooperativa CoopLuiza

| | |
|------------------------------------|---------------------|
| Vinícius Henrique Peraro | Karina Jordão Rocha |
| Diretor Responsável pela Ouvidoria | Ouvidor |

RELATÓRIO OUVIDORIA 1S-2022.pdf

Documento número #32ff250e-7ddf-41f1-85f2-295c5af43600

Hash do documento original (SHA256): 91a6602818b733abbe2c16060722365d77e72712ab46db6ec02504cb66e0c334

Assinaturas

 **VINICIUS HENRIQUE PERARO**

CPF: 359.388.148-98

Assinou em 05 out 2022 às 17:02:30

 **Karina Jordão Rocha**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 06 out 2022 às 10:21:24

Log

- 05 out 2022, 15:38:40 Operador com email cadastro@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 criou este documento número 32ff250e-7ddf-41f1-85f2-295c5af43600. Data limite para assinatura do documento: 04 de novembro de 2022 (15:35). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 05 out 2022, 15:38:43 Operador com email cadastro@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: vinicius.peraro@magazineluiza.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo VINICIUS HENRIQUE PERARO.
- 05 out 2022, 15:38:43 Operador com email cadastro@coopluiza.com.br na Conta 8dafccf5-ceef-40e2-83b2-d73afefd89c3 adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Karina Jordão Rocha.
- 05 out 2022, 17:02:30 VINICIUS HENRIQUE PERARO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail vinicius.peraro@magazineluiza.com.br. CPF informado: 359.388.148-98. IP: 189.57.175.29. Componente de assinatura versão 1.376.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 06 out 2022, 10:21:24 Karina Jordão Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.175.46. Componente de assinatura versão 1.376.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 06 out 2022, 10:21:24 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 32ff250e-7ddf-41f1-85f2-295c5af43600.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> 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 32ff250e-7ddf-41f1-85f2-295c5af43600, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.