



# COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DA COMPANHIA INDUSTRIAL CATAGUASES E DA BAUMINAS LTDA - COOPECIC

## RELATÓRIO SEMESTRAL DE OUVIDORIA

### PRIMEIRO SEMESTRE DE 2024

Em conformidade com o que está previsto na Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020, o Diretor Responsável pela Ouvidoria da Cooperativa de Crédito dos Empregados da Companhia Industrial Cataguases e da Bauminas Ltda – COOPECIC, apresenta o Relatório Semestral de Prestação de Informações da Atividade do Componente Organizacional de Ouvidoria a ser encaminhado à Auditoria Interna e à Diretoria da Cooperativa, cumprindo dessa maneira as determinações legais.

O componente organizacional de Ouvidoria da Cooperativa de Crédito dos Empregados da Companhia Industrial Cataguases e da Bauminas Ltda – COOPECIC, está constituído de Diretor Estatutário Responsável e Ouvidor designado, com compartilhamento com a **Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano - FENACRED**, instituição cooperativista de 2º Grau, nos termos da Lei 5.764/71, através de convênio formalizado e que disponibiliza ouvidor responsável devidamente habilitado e apto a prestar esse serviço.

O atendimento às demandas de ouvidoria está disponibilizado ao quadro social da Cooperativa de Crédito dos Empregados da Companhia Industrial Cataguases e da Bauminas Ltda – COOPECIC, através dos seguintes canais:

CANAIS DE CONTATO	FUNCIONAMENTO
TELEFONE: 0800 042-0851 Ligação gratuita, com gravação de chamadas e protocolos	SEGUNDA A SEXTA-FEIRA 10:00 às 12:00 HORAS 14:00 às 16:00 HORAS
PLATAFORMA DIGITAL NO SITE DA FENACRED <a href="https://fenacred.com.br/ouvidoria/">https://fenacred.com.br/ouvidoria/</a>	A QUALQUER TEMPO, INCLUSIVE, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS



**Conforme está previsto da Resolução 4.860:**

## **FINALIDADE**

Art. 3º A ouvidoria tem por finalidade:

I - Atender em última instância as demandas dos clientes e usuários de produtos e serviços que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da instituição; e

II - Atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

## **DAS EXIGÊNCIAS FORMAIS**

Art. 8º O estatuto ou o contrato social, conforme a natureza jurídica da sociedade, deve dispor, de forma expressa, sobre os seguintes aspectos:

I - A finalidade, as atribuições e as atividades da ouvidoria;

II - Os critérios de designação e de destituição do ouvidor;

III - O tempo de duração do mandato do ouvidor, fixado em meses; e

IV - O compromisso formal no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção; e

b) assegurar o acesso da ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades no cumprimento de suas atribuições.

§ 1º Os aspectos mencionados no caput devem ser incluídos no estatuto ou no contrato social na primeira alteração que ocorrer após a constituição da ouvidoria.



## **Relatório de ocorrências 1º semestre 2024**

Conforme Relatório recebido da Ouvidoria sobre o período, em anexo, foi atestado que não houve demandas ao componente de Ouvidoria da Cooperativa de Crédito dos Empregados da Companhia Industrial Cataguases e da Bauminas Ltda – COOPECIC, demonstrando dessa maneira, que a Cooperativa atuou de forma a atender o seu quadro social com presteza e equidade dentro dos princípios do cooperativismo.

**CONCLUSÃO:** A Cooperativa de Crédito dos Empregados da Companhia Industrial Cataguases e da Bauminas Ltda – COOPECIC sempre procurou atender as demandas da atividade fim da cooperativa, disponibilizando e democratizando os canais de acesso, de modo que o seu quadro social se sinta atendido sem distinção de classes, onde seus colaboradores têm um papel fundamental nessa interação com os associados. Temos como objetivo entender para atender as necessidades.

À consideração da diretoria e do auditor interno,

---

Vanderley do Carmo Gomes  
Diretor Responsável pela Ouvidoria  
Cataguases, 10 de julho de 2024