

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre de 2023

A Ouvidoria é um canal, subordinado ao Conselho de Administração, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários previamente atendidos na sede da CECREM ou por meio de registro no link “Ouvidoria” disponibilizada no site www.cecrem.com.br/ouvidoria. Seu objetivo tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares e de atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos e buscar soluções para os problemas que, por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

A Cooperativa designou os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria (Art. 9º Resolução 4.860/2020 e Res.BCB 28) e devidamente registrados no UNICAD.

O Ouvidor foi designado pelo Órgão de Administração/Diretor Presidente da Cooperativa e terá o tempo de duração do mandato de 48 (quarenta e oito) meses respeitado os requisitos previstos na regulamentação.

Este Relatório Semestral apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo ao Art.12 da Resolução CMN nº 4.860/2020.

O atendimento telefônico da Ouvidoria é realizado por meio do 9090 8979-8830, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

Dados Estatísticos

Classificação da Procedência das Reclamações

No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023 não houve registros de reclamações.

Prazo de Resposta:

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a **10% (dez por cento)** do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Procedente solucionada:

Caracterizada deficiência na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos cooperados, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.

Improcedente:

Não caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos cooperados e, quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao cooperado. 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 cooperado no encaminhamento da questão apresentada.

Classificação do Tema das Reclamações

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise referem-se aos seguintes temas:

Reclamações/tema	Quantidade	Status da reclamação
Tarifa	0	Não houve reclamação sobre o tema
Operações de Crédito	0	Não houve reclamação sobre o tema
Quotas-Partes	0	Não houve reclamação sobre o tema
Atendimento	0	Não houve reclamação sobre o tema
Outros Temas	0	Não houve reclamação sobre o tema

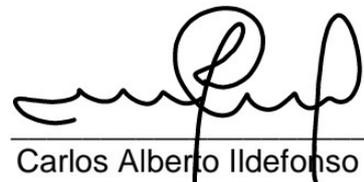
Conclusão: No período de 01 de julho a 31 de dezembro de 2023 não houve registros de reclamações.

Disposições Finais: O relatório e a documentação relativos aos atendimentos realizados, bem como a gravação telefônica do atendimento, devem permanecer à disposição do Banco Central do Brasil pelo prazo mínimo de cinco anos.

Cooperativa de Economia e Crédito Mutuo dos Empregados da Magnesita Refratários S.A Ltda - CECREM

Conselho de Administração

Humberto Vidigal Lana
Diretor Presidente



Carlos Alberto Ildefonso
Diretor Financeiro
Responsável pela Ouvidoria