



CECM dos Trabalhadores do Grupo Empresarial Itatiaia Ltda.

Av. Padre Arnaldo Jansen, 1325 | Bairro Santa Luzia | Ubá - MG | CEP 36.506-001 | Tel: (32) 3539-1289
CNPJ: 20.177.390/0001-87

OUVIDORIA

RELATÓRIO

PRIMEIRO SEMESTRE 2024



CECM dos Trabalhadores do Grupo Empresarial Itatiaia Ltda.

Av. Padre Arnaldo Jansen, 1325 | Bairro Santa Luzia | Ubá - MG | CEP 36.506-001 | Tel: (32) 3539-1289
CNPJ: 20.177.390/0001-87

Ubá - MG, 01 de Julho de 2024.

À

Diretoria Administrativa da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Trabalhadores do Grupo Empresarial Itatiaia Ltda - COOPERITA.

Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2024.

APRESENTAÇÃO

É importante destacar que a Ouvidoria atua na defesa dos direitos dos cidadãos, consumidores e usuários de produtos e serviços no esclarecimento dos seus deveres e na prevenção e solução de conflitos, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas, viabilizando um canal de comunicação direto entre o cidadão e as organizações, atuando como segunda instância administrativa no atendimento de suas manifestações.

OBJETIVO

A Ouvidoria tem como objetivo promover, de forma permanente, o acolhimento ao cidadão, reconhecendo-o como pessoa, como sujeito pleno de direitos.

Assim, deve ser percebida como agente de realização dos direitos do cidadão dentro da Instituição à qual pertence, atuando por meio da mediação e do diálogo aberto.

Esse objetivo é determinante para que a Ouvidoria tenha seu foco no processo de interlocução entre o cidadão e a organização por ela representada, garantindo que as manifestações possam efetivamente contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, bem como o aperfeiçoamento de gestão.

EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Ouvidor Angelo Marcos Pinto, está apto para exercer suas funções, conforme consta no Certificado emitidos pela **Enap - Escola Nacional de Administração Pública**, de 16/07/2020.

CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

O diretor responsável pela ouvidoria e ouvidor está com os seus registros atualizados junto ao UNICAD sistema de cadastro do Banco Central do Brasil.



CECM dos Trabalhadores do Grupo Empresarial Itatiaia Ltda.

Av. Padre Arnaldo Jansen, 1325 | Bairro Santa Luzia | Ubá - MG | CEP 36.506-001 | Tel: (32) 3539-1289
CNPJ: 20.177.390/0001-87

POLÍTICA DE OUVIDORIA

A Política de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente. A política está adequada conforme resolução do CMN nº 4.860/20.

MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (32)3539-1289 (Fixo e Whatsapp) e 0800 283 3539;
- b) E-mail adm@cooperitauba.com.br
- c) Site: www.cooperitauba.com.br

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

- a) Contato pessoal com os cooperados;
- b) Mural da cooperativa;
- c) Página da cooperativa na internet.

PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

1. **Número de manifestações recebidas no semestre**, não foi possível levantar o número devido à falta de manifestações;
2. **Os motivos das manifestações**, não foram possíveis verificar devido à falta de manifestações;
3. **A análise dos pontos recorrentes**, não foi possível realizar a análise dos pontos, devido à falta de manifestações; e
4. **As providências adotadas pela administração nas soluções apresentadas**, não houve providências adotadas devido à falta de manifestações.

DEMANDAS REGISTRADAS

No primeiro semestre do ano de 2024, compreendido entre o dia 01 de janeiro e 30 de junho de 2024, a Ouvidoria da COOPERITA não registrou demandas, conforme verificados nos relatórios mensais apresentamos o quadro das informações quantitativas e qualitativas no semestre:



ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Outras	
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

Estatística das demandas registradas

- Reclamação: 0 (zero)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%
- Outras: 0 (zero)%

Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente Solucionada: 0 (zero)
- Procedente não Solucionada: 0(zero)
- Total: 0 (zero)

CONCLUSÃO

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo Diretoria Administrativa informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Afirmamos que a ouvidoria da COOPERITA está capacitada a atender os cooperados da Instituição, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a parceria com o cooperado em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Angelo Marcos Pinto

Diretor Responsável pela Ouvidoria