



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

SEGUNDO 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, 20 de Janeiro de 2025.

À

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

Ref. Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2024.

APRESENTAÇÃO

Em conformidade com o que está previsto na [Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020](#), o Diretor Responsável pela Ouvidoria da **COOPERITA**, 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 **COOPERITA** 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 **COOPERITA**, sendo feito através do telefone 0800 042-0851, como também, através do site da FENACRED: <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>

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;



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

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 2º semestre 2024

Conforme Relatório recebido da Ouvidoria sobre o período, em anexo, foi atestado que não houve demandas ao componente de Ouvidoria da **COOPERITA**, 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 **COOPERITA** sempre procurou atender as demandas da atividade fim da cooperativa, disponibilizando e democratizando os canais de acesso, de modo a que o seu quadro social se sinta atendido sem distinção de classes, onde seus colaboradores têm um papel fundamental nessa interação com os associados.

À consideração da diretoria e do auditor interno,

Daniel de Almeida Cabral
Diretor Responsável pela Ouvidoria