

OUVIDORIA
RELATÓRIO SEGUNDO
SEMESTRE
2023

Av. Mario Gurgel, nº 5030,
bairro: Vila Capixaba / Cariacica, ES
CEP: 29.148-022

somoscoop»

(27) 2125-1321 (27) 2125-1321
www.cooperaguia.coop.br

 cooperáguia

Cariacica (ES), 31 de Dezembro de 2023.

À

Diretoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados do Grupo ÁguiaBranca.

Ref. **Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2023.**

APRESENTAÇÃO

Em conformidade as disposições da Resolução nº 4860/20 CMN. A ouvidoria existe para dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os serviços prestados pela cooperativa COOPERAGUIA.

A Ouvidoria está subordinada diretamente a Diretoria.

CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

Para responder pela ouvidoria a COOPERAGUIA designou um diretor responsável pela ouvidoria e um ouvidor.

Sendo que a responsabilidade do diretor é responder perante o Banco Central pelos procedimentos adotados pela ouvidoria, e o ouvidor, por observar e cumprir as atribuições dadas a ele pelo estatuto e os procedimentos previstos na política de ouvidoria.

CFDR

Av. Mario Gurgel, nº 5030,
bairro: Vila Capixaba / Cariacica, ES
CEP: 29.148-022

somoscoop»

(27) 2125-1321 (27) 2125-1321
www.cooperaguia.coop.br

 cooperáguia

OBJETIVO DA OUVIDORIA

Atuar no sentido de melhorar os serviços prestados pela COOPERAGUIA, estabelecendo mecanismos internos em prol da qualidade e da efetividade do atendimento ao cidadão.

MANUAL DE OUVIDORIA

O Manual de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente.

MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (0800)777-4546;
- b) Site ou link: <https://www.cooperagua.com.br/ouvidoria>

MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

- a) Contato pessoal com os cooperados;
- b) Página da instituição na rede internet;
- c) Divulgado em local visível na cooperativa;
- d) Informado nos contratos, extratos e comprovantes inclusive eletrônico.

EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

O Ouvidor Sr. Gilberto Vieira da Silva, foi habilitado para exercer suas funções, conforme consta nos Certificados emitidos pela **OMD Soluções para Ouvidoria** em parceria com a **SESCOOP/ES Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado do Espírito Santo**, de 05/10/2018, com validade por 05 (cinco) anos, com vencimento em 10/2023, e em processo de renovação.

Av. Mario Gurgel, nº 5030,
bairro: Vila Capixaba / Cariacica, ES
CEP: 29.148-022

somoscoop»

(27) 2125-1321 (27) 2125-1321
www.cooperagua.coop.br

CFDR



 cooperágua

CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

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

DEMANDAS REGISTRADAS

No segundo semestre do ano de 2023, a Ouvidoria da COOPERÁGUIA registrou 50 (cinquenta) demandas, conforme apresentado na tabela abaixo:

Estatística das demandas registradas

Demandas Quantidade e Percentual	CATEGORIA				TOTAL PERÍODO
	Dúvida	Sugestão	Reclamação	Outros	
Qtdes	42	0	3	5	50
Total em (%)	84	0	6	10	100

CONCLUSÃO

Com base nas informações acima, concluímos que a estrutura de ouvidoria da COOPERÁGUIA tem atendido as exigências normativas, prestando adequadamente e tempestivamente as orientações solicitadas pelos demandantes, mantendo a diretoria devidamente informada.

Ciro Ferreira da Rocha

Ciro Ferreira da Rocha
Diretor Responsável pela Ouvidoria

Gilberto Vieira da Silva

Gilberto Vieira da Silva
Ouvidor

Av. Mario Gurgel, n° 5030,
bairro: Vila Capixaba / Cariacica, ES
CEP: 29.148-022

somoscoop»

(27) 2125-1321 (27) 2125-1321
www.cooperaguia.coop.br

 cooperáguia