



RELATÓRIO DE OUVIDORIA

&

CANAL DE DENÚNCIAS

2º SEMESTRE – 2024

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – 2º SEM/2024

Cotia, 08 de janeiro de 2025.

A/C

Conselho de Administração

Ref.: *Relatório de Atividades e Procedimentos de Ouvidoria*

Por meio do “*Convênio de Prestação de Serviços de Ouvidoria nos termos da resolução CMN - Conselho Monetário Nacional – nº 4.860/20*” junto à Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano – Fenacred foram contratados os serviços de ouvidoria para os associados da **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Astrazeneca do Brasil – COOPAZ**, considerado compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, atividades, processos e sistemas da instituição, sendo que a Ouvidora é a Sra. Aline dos Santos Silva.

Pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) por telefone: pelo número de telefone 0800 042 0851 - segunda a sexta-feira 10:00 às 12:00 horas e das 14:00 às 16:00 horas;
- b) pela Internet: através do canal digital via site da Fenacred: pela Internet: através da plataforma digital no site da Fenacred: www.fenacred.com.br/ouvidoria, no qual o público-alvo pode registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações - a qualquer tempo, inclusive, finais de semana e feriados.

Conforme declaração do Componente Organizacional de Ouvidoria emitida em 31/12/2024 pela Fenacred “*Declaramos, para os devidos fins que, no 2º semestre 2024, data-base 31/12/2024 não houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através dos canais disponibilizados pela FENACRED: 0800 042-0851 e <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>”.*

Acrescentamos que por meio das consultas internas, não houve constatações de reclamações e denúncias feitas diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR/SISCAP, canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, indicadas por meio das pesquisas periódicas analisadas pela **Coopaz**.

O diretor responsável e a ouvidora estão devidamente cadastrados no Unicad.



Rita Moraes (8 de janeiro de 2025 09:01 GMT-3)

Rita de Cassia Teles Leão Moraes
Diretora Responsável pela Ouvidoria

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DO CANAL DE DENÚNCIAS –

2º SEM/2024

Cotia, 08 de janeiro de 2025.

A/C

Conselho de Administração

Ref.: *Relatório de Atividades do Canal de Denúncias*

Por meio do “*Relatório do Componente Organizacional do Canal de Comunicação de Indícios de Ilícitudes*” referente ao 2º semestre de 2024, recebido da Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano – Fenacred conforme previsto na resolução CMN - Conselho Monetário Nacional – nº 4.859/20

Conforme documento emitido pela Fenacred emitido em 31/12/2024: “*Considerando o disposto na Resolução CMN Nº 4.859/2020, declaramos, para os devidos fins, que no 2o semestre de 2024, data base: 31/12/2024, não houve registro da comunicação de indícios de ilicitude referente a esta cooperativa*”.



Rita Moraes (8 de janeiro de 2025 09:01 GMT-3)

Rita de Cassia Teles Leão Moraes

Diretora Geral