



RELATÓRIO OUVIDORIA

&

CANAL DE DENÚNCIA

1º SEMESTRE – 2025

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA – 1º SEM/2025

Cotia, 16 de julho 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 30/06/24 pela Fenacred “*Declaramos, para os devidos fins que, no 1º semestre 2025, data-base 30/06/2025 houve um¹ 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.

Detalhamento da manifestação¹:

A associada relatou dificuldade para acessar o sistema da CoopAZ com senha, o que impedia a solicitação de empréstimo. Após contato com a Ouvidoria, foi informada que o problema estava relacionado ao cadastro incorreto do CPF. A equipe realizou a correção rapidamente, permitindo o acesso e a conclusão da solicitação de empréstimo. A associada expressou satisfação com o atendimento recebido, destacando a agilidade na solução e a proatividade da colaboradora responsável.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Rita", is positioned above a horizontal line.

Rita Moraes (19-ago-2025 12:59:46 ADT)

Rita de Cassia Teles Leão Moraes
Diretora Responsável pela Ouvidoria

RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DO CANAL DE DENÚNCIAS –

1º SEM/2025

Cotia, 16 de julho 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 1º semestre de 2025, 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 30/06/25: “*Considerando o disposto na Resolução CMN Nº 4.859/2020, declaramos, para os devidos fins, que no 1o semestre de 2025, data base: 30/06/25, não houve registro da comunicação de indícios de ilicitude referente a esta cooperativa*”.

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Rita", is positioned above a horizontal blue line.

Rita Moraes (19-ago-2025 12:59:46 ADT)

Rita de Cassia Teles Leão Moraes
Diretora Geral