



# Relatório Semestral de Ouvidoria

1º semestre de 2024

Julho de 2024

Visconde do Rio Branco – MG

Elaboração: Larissa Rodrigues Duarte - Ouvidora



## Sumário

<b>Introdução</b> .....	3
<b>Dados da Ouvidoria</b> .....	3

## **Introdução**

Em síntese, a ouvidoria é um instrumento a serviço da democracia. De um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão, e de outro, estimula a prestação de serviços de qualidade por parte das instituições. O objetivo é sempre melhorar os serviços oferecidos.

Em 2015, o Conselho Monetário Nacional instituiu a Resolução nº 4.433 que dispõe da constituição e do funcionamento dos órgãos relativos à ouvidoria das instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil.

A resolução define que cooperativa de crédito singular deve instituir o componente organizacional responsável por receber, analisar e dar tratamento formal às reclamações dos cooperados e demais partes interessadas a respeito dos produtos e serviços da Cooper Cred Pif Paf.

Os canais de ouvidoria da cooperativa são:

- Telefone: (32) 3559-1253
- WhatsApp: (32) 99905-8735
- E-mail: cooperativa@pifpaf.com.br
- Site: www.coopercredpifpaf.coop.br
- Atendimento Presencial: Rodovia MG 22, Km 105, Bairro Barra dos Coutos, Visconde do Rio Branco, Minas Gerais.

## **Dados da Ouvidoria**

No 1º semestre de 2024 não houve registro de reclamações, sugestões, elogios ou denúncias através dos canais oficiais de ouvidoria da Cooper Cred Pif Paf.

### **1. Reclamações: 00**

Não houve registros de reclamações no período.



## **2. Sugestões: 00**

Não houve registros de sugestões no período.

---

## **3. Elogios: 00**

Não houve registros de elogios no período.

---

## **4. Denúncias: 00**

Não houve registros de denúncias no período.

---

---

Larissa Rodrigues Duarte

Analista de Controles Internos

---

Luiz Germano Araujo Ramos Barra

Gerente Executivo

Ciente: Conselho de Administração

---

Decio Roberto Rambo

Diretor Presidente

---

Sergio Eugenio de Andrade

Diretor Vice-presidente

---

Marcílio Dias Junior

Diretor Administrativo e Financeiro

**Visconde do Rio Branco, 15 de julho de 2024.**