



Relatório Semestral de Ouvidoria

2º semestre de 2023

Fevereiro de 2024

Visconde do Rio Branco – MG

Elaboração: Larissa Rodrigues Duarte - Ouvidora



Sumário

Introdução.....	3
Dados da Ouvidoria	3
Reclamações:	4

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:

- Telefones: 0800 276 3027 | (32) 3559-1253
- WhatsApp: (32) 99905-8735
- E-mail: cooperativa@pifpaf.com.br
- Atendimento Presencial: Rodovia MG 22, Km 105, Bairro Barra dos Coutos, Visconde do Rio Branco, Minas Gerais.
- Site: www.coopercredpifpaf.coop.br

Dados da Ouvidoria

No segundo semestre de 2023 ocorreu 1 reclamação. Não ocorreram sugestões, elogios ou denúncias através dos canais oficiais de ouvidoria da Cooper Cred Pif Paf.

. **Reclamações: 01.** Houve o registro de 01 reclamação no período.

. **Sugestões: 00.** Não houve registros de sugestões no período.

. **Elogios: 00.** Não houve registros de elogios no período.

. **Denúncias: 00.** Não houve registros de denúncias no período.

Reclamações:

Em dezembro de 2023, no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão do Banco Central do Brasil, houve o registro de 1 reclamação referente a Cooper Cred Pif Paf. No entanto, ao averiguar a demanda, verificou-se que a reclamação era referente a outra cooperativa.

A Cooper Cred Pif Paf entrou em contato com o responsável pela reclamação e foi confirmado que seria referente a outro CNPJ. Logo, a reclamação referente a Cooper Cred Pif Paf não foi validada.

Larissa Rodrigues Duarte

Analista de Controles Internos

Luiz Germano Araujo Ramos Barra

Gerente Executivo

Ciente: Diretoria Executiva

Decio Roberto Rambo

Diretor Presidente

Sergio Eugenio de Andrade

Diretor Vice Presidente

Marcílio Dias Junior

Diretor Administrativo e Financeiro

Visconde do Rio Branco, 22 de fevereiro de 2024.