

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre de 2025

A Ouvidoria é um canal, subordinada a Diretoria Executiva, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários previamente atendidos na sede da cooperativa ou por meio de registro no link “Ouvidoria” disponibilizada no site ouvidoria@cocreuni.com.br. Seu objetivo tem a finalidade de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares e de atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos e buscar soluções para os problemas que, por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

A Cooperativa designou os nomes do ouvidor e do diretor responsável pela ouvidoria (Art. 9º Resolução 4.860/2020 e Res.BCB 28 e devidamente registrados no UNICAD.

O Ouvidor foi designado pelo Órgão de Administração/Diretor Presidente da Cooperativa e terá o tempo de duração do mandato de 48 (quarenta e oito) meses respeitado os requisitos previstos na regulamentação.

Este Relatório Semestral apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria atendendo à Resolução CMN nº 4.860/2020, sendo elaborado pelo diretor responsável pela ouvidoria e contendo as informações relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência.

O atendimento telefônico da Ouvidoria é realizado por meio do 9090 - 1699234-9958, em dias úteis, das 08h00min às 17h00min.

Dados Estatísticos

Classificação da Procedência das Reclamações

Improcedente:

Não caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos cooperados e, quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao cooperado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o cooperado no encaminhamento da questão apresentada.

Prazo de Resposta:

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a **10% (dez por cento)** do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Classificação do Tema das Reclamações

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise referem-se aos seguintes temas:

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise referem-se aos seguintes temas:

Reclamações/tema	Quantidade	Status da reclamação
Tarifa	0	Não houve reclamação sobre o tema
Operações de Crédito	0	Não houve reclamação sobre o tema
Quotas-Partes	0	Não houve reclamação sobre o tema
Atendimento	0	Não houve reclamação sobre o tema
Outros Temas	0	Não houve reclamação sobre o tema

Conclusão: No período de 01 de janeiro a 30 de junho de 2025 não houveram registros de reclamações.

Ribeirão Preto, 01 de Julho de 2025.

LEONMAGA@YAHOO.COM.BR



D4Sign
Assinado

Leonardo Magalhães
Diretor Responsável pela Ouvidoria e Ouvidor

Relatório Ouvidoria 1º Semestre 2025 pdf

Código do documento 6b2ee97a-7886-4219-beb5-0caa7a0154c9



Assinaturas



LEONARDO MAGALHAES
LEONMAGA@YAHOO.COM.BR
Assinou



Eventos do documento

10 Apr 2026, 12:10:33

Documento 6b2ee97a-7886-4219-beb5-0caa7a0154c9 **criado** por JOAO VANDERLEI RODRIGUES PALMA (9939d285-626c-4991-b331-fed1b23cd2a9). Email:cocreuni@cocreuni.com.br. - DATE_ATOM: 2026-04-10T12:10:33-03:00

10 Apr 2026, 12:11:18

Assinaturas **iniciadas** por JOAO VANDERLEI RODRIGUES PALMA (9939d285-626c-4991-b331-fed1b23cd2a9). Email:cocreuni@cocreuni.com.br. - DATE_ATOM: 2026-04-10T12:11:18-03:00

10 Apr 2026, 14:55:32

LEONARDO MAGALHAES **Assinou** - Email: LEONMAGA@YAHOO.COM.BR - IP: 177.43.112.154 (transpedrosa.static.gvt.net.br porta: 30140) - Documento de identificação informado: 038.080.896-01 - DATE_ATOM: 2026-04-10T14:55:32-03:00

Hash do documento original

(SHA256):3890e4d396fae8741168e02b713fb21e3458d3e03fec93a02c7a70b800752323

(SHA512):2be314d247a544c37907edec4fa2e679b99441327689aed99fe00ee80888283f96e8ee3f4a018c0d57c2e79f843f0ddf40d6b500f606f61ad0c39c18b9468ed1

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima



Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign

Integridade certificada no padrão ICP-BRASIL

Assinaturas eletrônicas e físicas têm igual validade legal, conforme **MP 2.200-2/2001** e **Lei 14.063/2020**.