

## Relatório de Ouvidoria – Segundo Semestre de 2022

A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Servidores Estatutários da Administração Direta do Estado do Espírito Santo, CNPJ 02.475.222/0001-96, está adequada à **Resolução CMN Nº 4.860 de 23 de outubro de 2020**

A estrutura física montada é adequada ao porte da instituição que dispõe apenas do diretor responsável pela ouvidoria e acumula o cargo de Ouvidor; o diretor responsável, Sr. Walker Ricardo Pinto está com os seus registros atualizados junto ao UNICAD sistema de cadastro do Banco Central do Brasil.

Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos e atribuições da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria, em prestar atendimento, atuar como canal comunicador e informar o conselho de administração com relação às atividades ocorridas:

1. Quanto ao recebimento de reclamações, solicitações e sugestões, prestando atendimento, informando os cooperados e repassando informações ao conselho de administração. O tempo de atendimento, está dentro dos padrões estabelecidos, o resultado foi considerado satisfatório.
2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas diárias.
3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

- No segundo semestre ocorreu apenas uma demanda, a qual foi prontamente atendida, inclusive com encaminhamento de resposta com cópia para o Bacen.

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.
5. Foi cumprido integralmente com a aprovação, do ouvidor, no exame de certificação e capacitação em Ouvidoria pela **OMD Capacitação Profissional Ltda** realizado no dia 10 de julho de 2019, na cidade de Florianópolis, com validade por 05 (cinco) anos, com renovação para junho de 2024.
6. Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua qualificação como solucionada ou não:
  - Improcedente - Procedente Solucionada - Procedente Não Solucionada.
  - Estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria no período:

## Demandas Registradas

Compreendido entre o dia 1 de julho e 31 de dezembro de 2022, a Ouvidoria da COOPFISCO registrou somente uma única demanda no referido período, o qual foi prontamente respondida a cooperada, como também ao Bacen, Cabe ressaltar que não houve demandas registradas nos semestres anteriores.

ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Administrativa	1	0	0	0	0	1
Operacional	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0

## Estatística das demandas registradas

- Reclamação: 1 (um)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Denúncia: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%


## Demandas Qualificadas

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente Solucionada: 1 (um)
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)
- Total: 0 (zero)

## CONCLUSÃO

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo o conselho de administração ou na sua ausência a diretoria administrativa informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Afirmamos que a ouvidoria da COOPFISCO está capacitada a atender os cooperados da Instituição, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a parceria com o cooperado em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa.

  
\_\_\_\_\_  
Walker Ricardo Pinto

Diretor Responsável pela Ouvidoria e Ouvidor