

Relatório do Componente Organizacional de Ouvidoria

1º SEMESTRE DE 2024

COPLAN



Apresentação:

Em conformidade com o que está previsto na Resolução CMN 4.860, de 23/10/2020, o componente organizacional de ouvidoria da **COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS** está constituído de Diretor Estatutário Responsável e Ouvidor designado, com o compartilhamento com a Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano - FENACRED, instituição cooperativista de 2º Grau, nos termos da Lei 5.764/71, através de convênio formalizado e que disponibiliza ouvidor responsável devidamente habilitado e apto a prestar esse serviço.

O atendimento às demandas de ouvidoria está disponibilizado ao quadro social da cooperativa, através dos seguintes canais:

CANAIS DE CONTATO	FUNCIONAMENTO
TELEFONE: 0800 042-0851 Ligação gratuita, com gravação de chamadas e protocolos	SEGUNDA A SEXTA-FEIRA 10:00 às 12:00 HORAS 14:00 às 16:00 HORAS
PLATAFORMA DIGITAL NO SITE DA FENACRED https://fenacred.com.br/ouvidoria/	A QUALQUER TEMPO, INCLUSIVE, FINAIS DE SEMANA E FERIADOS

O canal de ouvidoria tem por finalidade atender em última instância as demandas do quadro social, que não tiverem sido solucionadas nos canais de atendimento primário da cooperativa.

A seguir, encaminhamos a Declaração do Componente Organizacional de Ouvidoria, por meio da Ouvidora Responsável, referente ao 1º semestre de 2024:

Rio de Janeiro, RJ, 30 de junho de 2024.

À

COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS

CNPJ 12.272.183

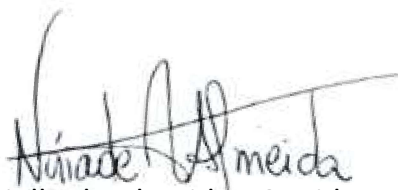
Declaramos, para os devidos fins que, no 1º semestre 2024, **data-base 30/06/2024**, não houve registro de atendimento no componente organizacional de ouvidoria pertinente a esta cooperativa, através dos canais disponibilizados pela FENACRED: 0800 042-0851 e <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>.

Enfatizamos que a FENACRED não tem ingerência em reclamações e denúncias feitas diretamente no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão - RDR/SISCAP, canal disponibilizado pelo Banco Central do Brasil, sendo a cooperativa responsável pelo controle dessas demandas do RDR, e que em caso de ocorrências, também deverão constar no relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, elaborado pelo Diretor Responsável por essa área de atuação, conforme está previsto na [Resolução CMN 4.860/2020](#).

Solicitamos somente manter a presente declaração junto ao Termo do Convênio de Ouvidoria, para comprovações perante as auditorias ou fiscalização do Banco Central do Brasil, caso haja solicitação.

Colocamo-nos à disposição para eventuais esclarecimentos,

Atenciosamente,



Náide Vaccariello de Almeida - Ouvidora Responsável

Federação Nacional das
Cooperativas de Crédito
Urbano

FENACRED

Contatos:



fenacred@fenacred.coop.br



(21) 3841-2278 | WhatsApp (21) 96741-6132



<https://fenacred.com.br/>



FENACRED



COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS
PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS
CNPJ: 12.272.183/0001-83

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

**Cooperativa de Crédito Rural dos
Plantadores de Cana de Alagoas**

1º SEMESTRE DE 2024



**COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS
PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS**

CNPJ: 12.272.183/0001-83

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. DA OUVIDORIA	03
3. DA DIVULGAÇÃO	04
4. PERIODICIDADE DOS RELATÓRIOS.....	04
5. DA ESTRUTURA.....	04
6. DAS RECLAMAÇÕES.....	05
7. ANÁLISES E CLASSIFICAÇÕES.....	05
8. CONCLUSÃO	05



COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS

CNPJ: 12.272.183/0001-83

1. Apresentação

De acordo com a Resolução nº 4.860/20 do Banco Central do Brasil, que dispõe sobre a Constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, o Diretor responsável pela ouvidoria deve elaborar de forma semestral, Relatório quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela ouvidoria, nas datas-bases de 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício, o qual deve ser encaminhado à auditoria interna e à diretoria da instituição.

A propósito, ainda de acordo com a Resolução 4.860/20 em seu artigo 14, o Banco Central do Brasil poderá estabelecer o conteúdo, a forma, a periodicidade e o prazo de remessa de dados e de informações relativos às atividades da ouvidoria.

Dessa forma, a COPLAN, manterá convênio com a Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano – FENACRED, para compartilhamento e utilização de ouvidoria mantida na instituição conveniada, delegando algumas atribuições e compromissos que envolvem a Ouvidoria.

2. Da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação, subordinado a Diretora, tendo como Diretor responsável pela Ouvidoria, o Sr. Manoel Mafra Fragoso, cujo canal é utilizado exclusivamente para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento primário habitual e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC) divulgados nos canais de comunicação do *site* da COPLAN, redes sociais e material de publicidade.

A OUVIDORIA da COPLAN delegada a Fenacred é constituída pelo canal de comunicação denominado “Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana no *site* e no telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) no horário da 10h às 17h00, o qual pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) **por telefone:** pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 042 0851, com acesso gratuito, no qual o público alvo pode registrar suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato;
- b) **pela Internet:** pelo endereço <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, no qual o público alvo pode registrar eletronicamente, suas sugestões ou reclamações, mantendo ou não o anonimato.



**COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS
PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS
CNPJ: 12.272.183/0001-83**

3. Da Divulgação

Os canais de ouvidoria são divulgados na página eletrônica da internet, no quadro de aviso da Cooperativa, nos extratos, nos contratos formalizados com os cooperados e nos materiais de propaganda e de publicidade que se destinam aos cooperados e usuários dos produtos e serviços da COPLAN.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no 1º semestre de 2024, atendendo à Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional - CMN.

A diretoria da COPLAN está comprometida com o desenvolvimento da Ouvidoria, não só com o objetivo de atender os normativos do Banco Central do Brasil, mas principalmente por configurar importante instrumento de melhoria de processos e transparência, possibilitando, por meio de uma maior interação com os associados e usuários, a identificação de relevantes questões para a COPLAN. Nesse sentido, são disponibilizadas as condições para garantir o desenvolvimento dos trabalhos da Ouvidoria, em conformidade com a legislação vigente. É importante salientar que, questões relevantes e diretamente ligadas ao risco de imagem recebem tratamento diferenciado, uma vez que a Diretoria da COPLAN obtém informações que contribuem para o desenvolvimento tempestivo de ações estratégicas em suas ofertas de soluções de natureza financeira, técnica e operacional. A Ouvidoria atua também para melhoria do padrão de comunicação nos diversos canais de atendimento.

4. Periodicidade dos Relatórios

A Fenacred disponibiliza a COPLAN de forma semestral, uma declaração sobre as ocorrências identificadas no período, a partir do recebimento desse documento é elaborada a consolidação quantitativa e qualitativa dos eventos ocorridos nos canais de Ouvidoria e, associadas a essas informações, sempre que necessário, são apresentadas proposições de melhoria.

De acordo com o artigo 12 da Resolução 4.860/20, o Diretor responsável pela Ouvidoria deve elaborar Relatório semestral quantitativo e qualitativo referente às atividades desenvolvidas pela Ouvidoria, cujas datas-bases são de 30 de junho e 31 de dezembro de cada exercício findo.

5. Da Estrutura

A estrutura de Ouvidoria da COPLAN delegada a Fenacred possui atendentes e o Ouvidor, todos certificados e habilitados para o desenvolvimento de suas atividades e funções, nos termos da



COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS

CNPJ: 12.272.183/0001-83

legislação vigente. Além disso, a Cooperativa possui um Diretor responsável pela Ouvidoria, o qual está devidamente cadastrado no Unicad.

6. Das Reclamações

No período de 01 de janeiro a 31 de julho de 2024, não houve demandas junto a ouvidoria. Registra-se a declaração recebida da Fenacred que embasa o presente relatório, conforme relatório em anexo.

7. Análises e Classificações

I. Análise quantitativa e qualitativa

- a) **Análise quantitativa:** no 1º semestre de 2024, não foi recebido nenhum registro junto a ouvidoria;
- b) **Análise qualitativa:** não houve análise tendo em vista ausência de registro.

II. Classificação das manifestações:

- a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, precedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação.
- b) **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações específicas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. 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 associado no encaminhamento da questão apresentada.

8. Conclusão

Procuramos, no presente RELATÓRIO, abordar os principais aspectos relacionados aos procedimentos implementados pela COPLAN no que se refere a estrutura da Ouvidoria, evidenciando pontos importantes no atendimento a legislação vigente, demonstrando que a




**COOPERATIVA DE CRÉDITO RURAL DOS
PLANTADORES DE CANA DE ALAGOAS
CNPJ: 12.272.183/0001-83**

Cooperativa está adequada aos normativos internos e do Banco Central do Brasil, esclarecendo o compromisso do Diretor responsável pela Ouvidoria e da própria Cooperativa em atender as exigências impostas pelos normativos, como também apresentar as tratativas que foram tomadas para cada evento apresentado no decorrer do período em análise.

É importante salientar a não ocorrência de demandas no período, o que mostra que a Cooperativa consegue atender os seus cooperados e usuários, sem a necessidade de acionar meios alternativos para viabilizar a solução de demandas.

Diante do exposto, fica o presente relatório à disposição da Diretoria e órgãos fiscalizadores da COPLAN como Conselho Fiscal, Auditorias e o Banco Central do Brasil.

Maceió/AL, 31 de Julho de 2024.


MANOEL MAFRA FRÁGOSO
Diretor responsável pela Ouvidoria