

# RELATÓRIO DE OUVIDORIA



# RELATÓRIO SEMESTRAL OUVIDORIA 2022

## Sumário

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS .....	1
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS.....	1
Critérios de qualificação das reclamações: .....	1
CONCLUSÕES .....	2

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria não houve registros para o período nos meses de janeiro a junho de 2022.

## RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

Critérios de qualificação das reclamações:

As reclamações são qualificadas quanto a sua procedência, conforme os critérios abaixo:

**Procedente:** reclamações que, após análise, há constatação de descumprimento, por parte da Cooperata de legislações e normativos de órgãos reguladores ou de cláusula contratual firmada entre o cooperado e a instituição:

**Procedente solucionada:** reclamações procedentes que, após análise e procedimentos de regularização, atendem as necessidades do cooperado;



**Procedente não solucionada:** reclamações procedentes que, após análise, não atendem as necessidades do cooperado ou usuário.

**Improcedente:** reclamações que, após análise, não há constatação de descumprimento, por parte da Cooperata, das legislações e normativas de órgãos reguladores ou do Estatuto da Cooperata.

## CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2022, por meio de seus canais de acesso, não recebeu nenhuma demanda.