

# RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2023



# SUMÁRIO

## Sumário

|   |          |
|---|----------|
| <b>MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS</b>                    | <b>1</b> |
| <b>RECLAMAÇÕES RECEBIDAS</b>                      | <b>1</b> |
| <b>Critérios de qualificação das reclamações:</b> | <b>1</b> |
| <b>CONCLUSÕES</b>                                 | <b>2</b> |



# MANIFESTAÇÕES

## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Por meio de seus canais de acesso, a Ouvidoria não houve registros para o período nos meses de janeiro a junho 2023

## 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.



## MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2023, por meio de seus canais de acesso, não recebeu nenhuma demanda.