

RELATÓRIO OUVIDORIA

1º SEMESTRE 2024



SUMÁRIO

Sumário

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



MANIFESTAÇÕES

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Por meio de seus canais de acesso, na Ouvidoria houve 6 registros no período de 01 de janeiro de 2024 a 30 de junho de 2024, devido a uma migração de sistema, todas as demandas não se tratavam de Ouvidoria devido ao fato de não terem passado primeiramente pelo SAC. As mesmas foram solucionadas pelo canal adequado.

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.



CONCLUSÃO

MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2024, por meio de seus canais de acesso recebeu 6 demandas devido a uma migração de sistema. Todas foram tratadas e solucionadas pelo canal adequado e dentro do prazo.