

RELATÓRIO OUVIDORIA

2º 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, a Ouvidoria não houve registros para o período nos meses de julho a dezembro 2024

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 2º semestre de 2024, por meio de seus canais de acesso, não recebeu nenhuma demanda.