



# RELATÓRIO OVIDORIA

---

2º SEMESTRE 2025



# 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 Julho a dezembro de 2025

### 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 2025, por meio de seus canais de acesso, não recebeu nenhuma demanda.