

RELATÓRIO SEMESTRAL 12/2024 - ATIVIDADES DE OUVIDORIA

I – IDENTIFICAÇÃO:

Razão Social: Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM LTDA

CNPJ: 18.140.913/0001-79

Diretor responsável: Clodoveu Luciano Caixeta

Ouvidoria: Karen Karina de Andrade

Data base: 31/12/2024

Este relatório foi emitido com base na Resolução CMN 4.860 de 23 de outubro de 2020.

II – ASPECTOS DESCRITIVOS:

Avaliação da Eficácia dos Trabalhos de Ouvidoria:

A Ouvidoria, constituída em 2007 representou um importante avanço a serviço dos cooperados. Dispõe de diretor responsável pela área e de um agente de apoio a ouvidoria, sendo o Ouvidor, de acordo com modelo de componente único de ouvidoria, conforme previsto na Resolução 4.860/2020 do Banco Central do Brasil.

As manifestações são recebidas por meio do atendimento via DDG 0800 e sítio na internet integrado com o sistema informatizado de Ouvidoria, tendo a atribuição de assegurar o cumprimento das normas relacionadas aos direitos dos usuários de nossos produtos, além de atuar como canal de comunicação com os nossos associados e integrantes das comunidades onde estamos presentes.

Estrutura da Ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares:

- a) Deficiências detectadas: Não foram detectadas deficiências para o adequado desenvolvimento das atividades de ouvidoria.
- b) Elementos para definir a estrutura de ouvidoria: O papel primordial da Ouvidoria consiste na defesa dos direitos e interesses dos cooperados perante a Cooperativa. Para demandar a atuação da Ouvidoria, não foram necessários investimentos para melhoria dos serviços prestados, pois a Cooperativa já possui canais de entrada, equipamentos e rotinas para possíveis manifestações.

Proposições encaminhados pela Ouvidoria à Diretoria:

Não foram encaminhadas proposições à Diretoria, uma vez que não houve registro de ocorrências.

Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores:

Objetivando o atendimento as normas exigidas pela Resolução CMN 4.860/2020, do Banco Central do Brasil, o Ouvidor e diretor responsável pela Ouvidoria, encontram-se devidamente certificados.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS:

Os aspectos estatísticos das atividades da Ouvidoria correspondentes ao período-base deste relatório não estão sendo apresentados por não ter ocorrido nenhum registro.

Araxá, 15 de janeiro de 2025.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da CBMM LTDA

Clodoveu Luciano Caixeta
Diretor Responsável pela Ouvidoria