



**COOPER-SEKURIT**

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS  
EMPREGADOS DA SAINT GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS  
INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO DIVISÃO VIDRO  
PLANO

COOPER-SEKURIT

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º Semestre / 2024



## COOPER-SEKURIT

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

### SUMARIO

1. APRESENTAÇÃO .....	3
2. CANAL DE OUVIDORIA .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
3. CANAIS DE ACESSO .....	3
4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO .....	4
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	4



## COOPER-SEKURIT

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

### 1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao 2º semestre de 2024 em atendimento as disposições da Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a Diretoria, exclusivo para registro de reclamações dos associados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

### 2. CANAL DE OUVIDORIA

A **Cooperativa de Economia e Credito Mutuo dos Empregados da Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e Para Construção Divisão Vidro Plano** utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

### 3. CANAIS DE ACESSO

O **Sistema da Contato Seguro** foi utilizado até o dia 22/08/2024 constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana. E pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) Internet: através do endereço [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc);
- c) App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play)



## COOPER-SEKURIT

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

O **Sistema da SafeReport** utilizado a partir de 23/08/2024 é constituído pelo canal de comunicação denominado “Canal de Ouvidoria” que permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- a) telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;
- b) WhatsApp: através do número (51) 9691-0871
- c) Internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>

É garantindo o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo.

#### 4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

No período de 01 de julho de 2024 a 31 de dezembro de 2024 não foram registradas reclamações.

#### 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

No semestre a **Cooperativa de Economia e Credito Mutuo dos Empregados da Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e Para Construção Divisão Vidro Plano** disponibilizou as informações com relação ao acesso a Ouvidoria nos diversos canais de comunicação, proporcionando aos associados qualidade e confiança.

As informações deste relatório elevam a confiança dos associados, auxilia a gestão da Cooperativa no aprimoramento e desenvolvimento dos seus negócios motivando cada vez mais a excelência nos serviços prestados.

Mauá, 23 de janeiro de 2025

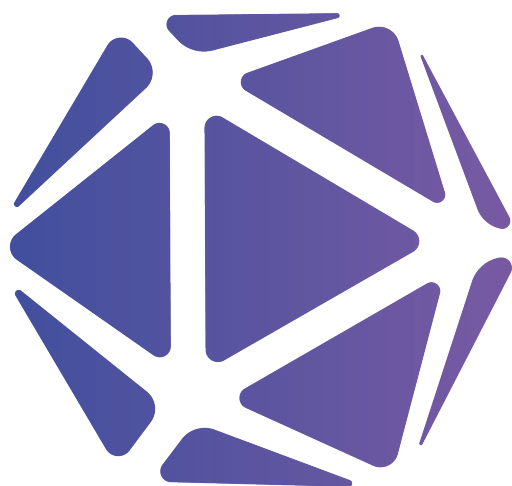


## **COOPER-SEKURIT**

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Saint-Gobain do  
Brasil Produtos Industriais e Para Construção Divisão Vidro Plano

<p>Silvino Theodoro da Silva Diretor Presidente e Responsável pela Ouvidoria</p>	<p>Marcela Santos de Menezes Rocha Ouvidora</p>
--	---



**FNCC**

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

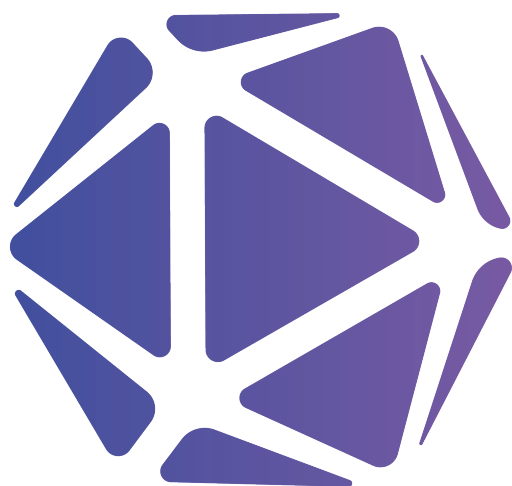
## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/07/2024	a	31/07/2024

COOPERATIVA
COOPERSEKURIT

Não há relatos para serem exibidos.



**FNCC**

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*



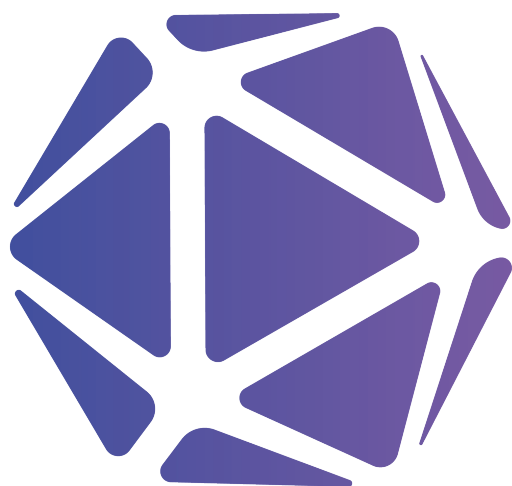
## RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/08/2024	a	31/08/2024

COOPERATIVA
COOPERSEKURIT

Não há relatos para serem exibidos.



**FNCC**

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

## RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

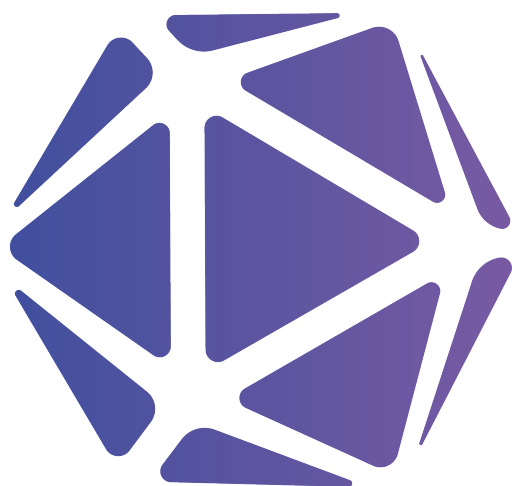
SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/09/2024	30/09/2024

### COOPERATIVA

COOPERSEKURIT - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SAINT-GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO - DIVISÃO VIDRO PLANO

**Não há relatos para serem exibidos.**



**FNCC**

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

## RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/10/2024	31/10/2024

### COOPERATIVA

COOPERSEKURIT - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SAINT-GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO - DIVISÃO VIDRO PLANO

**Não há relatos para serem exibidos.**



# **FNCC**

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO

## RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/11/2024	30/11/2024

### COOPERATIVA

COOPERSEKURIT - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SAINT-GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO - DIVISÃO VIDRO PLANO

**Não há relatos para serem exibidos.**



# **FNCC**

FEDERAÇÃO NACIONAL DAS  
COOPERATIVAS DE CRÉDITO



## RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
2

PERÍODO	
01/12/2024	31/12/2024

### COOPERATIVA

COOPERSEKURIT - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SAINT-GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO - DIVISÃO VIDRO PLANO

**Não há relatos para serem exibidos.**

## Página de assinaturas








**Marcela Rocha**  
364.648.118-86  
Signatário



**Silvano Silva**  
119.007.398-60  
Signatário

### HISTÓRICO

- 28 jan 2025** 16:28:22  **Regina Marçal Martins** criou este documento. ( Email: regina.martins@coopersekurit.com.br, CPF: 178.591.068-09 )
- 29 jan 2025** 16:55:04  **Silvano Theodoro da Silva** (Email: silvinosilva.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 119.007.398-60) visualizou este documento por meio do IP 200.173.83.34 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 29 jan 2025** 16:55:09  **Silvano Theodoro da Silva** (Email: silvinosilva.coopersekurit.diretor@hotmail.com, CPF: 119.007.398-60) assinou este documento por meio do IP 200.173.83.34 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 28 jan 2025** 16:29:01  **Marcela Santos de Menezes Rocha** (Email: marcela.rocha@fncc.com.br, CPF: 364.648.118-86) visualizou este documento por meio do IP 201.69.196.227 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil
- 28 jan 2025** 16:53:25  **Marcela Santos de Menezes Rocha** (Email: marcela.rocha@fncc.com.br, CPF: 364.648.118-86) assinou este documento por meio do IP 201.69.196.227 localizado em São Paulo - São Paulo - Brazil

