



***Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da MWM
Tupy do Brasil – COOPMWM TUPY***

CNPJ: 59.620.708/0001-98

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2025

1. APRESENTAÇÃO

A **COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY DO BRASIL** utilizou os serviços de Ouvidoria prestado pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação do Ouvidor responsável da FNCC.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

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

2. CANAIS DE ACESSO

- O Sistema da SafeReport é constituído pelo canal de comunicação denominado Canal de Denúncia e pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:
 - a) Por telefone: por meio do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito e disponível em horário comercial, das 08h às 17h;
 - b) Pelo WhatsApp: através do número (51) 9691-0871, com atendimento 24 horas por dia, 7 (sete) dias por semana;
 - c) internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc> onde os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e reclamações de forma online, com a opção de manter o anonimato e com garantia de segurança. O canal está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana).

3. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, foram realizadas consultas no sistema **speaksafely** e **não identificamos** ocorrências.

RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA

SEMESTRE
1

PERÍODO	
01/01/2025	30/06/2025

COOPERATIVA
COOPMWM - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA MWM TUPY DO BRASIL

Não há relatos para serem exibidos.

3.1. TEMAS DA RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

Registro e ocorrências sistema **SafeReport** refere-se ao período de **30 de junho**.

<u>Temas</u>	<u>Quantidades</u>
Reclamações	0
Sugestões	0
Elogios	0
Total de Ocorrências	0

4. CONSULTA AO RDR

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, foram feitas consultas no site do Banco Central - <https://www3.bcb.gov.br/rdr>, **não identificamos** notificações.

**Consultar demandas para Instituição Financeira
Resultado**

Campos de data devem ser preenchidos no formato dd/mm/aaaa

Atender demanda - entidade supervisionada

Data de até

Tipo de pesquisa

- ☒ Data de disponibilização
- ☐ Data de encerramento
- ☐ Data de criação
- ☐ Data do ranking
- ☐ Pendentes na data
- ☐ Respondidas na data

Situação

Encerrada: cancelada após resposta da
Encerrada: Em liquidação/intervenção
Encerrada: não conclusiva
Encerrada: reclamação não regulada

Pendente: IF/AC
Pendente: IF/AC Solicitação de prazo
Pendente: IF/AC Solicitação de prazo ac
Pendente: IF/AC Solicitação de prazo ca

☐ Ordenar resultado por Prazo e Número

Nenhum registro encontrado na consulta.

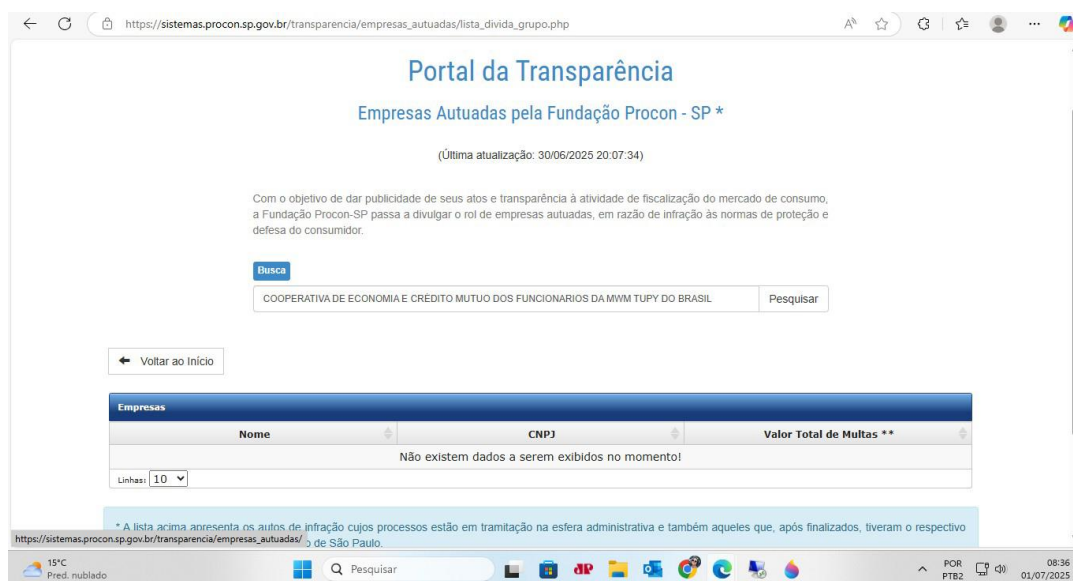
5. CONSULTA CONSUMIDOR.GOV

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, foram feitas consultas no site do consumidor.go.br e **não identificamos** reclamações em nome da Cooperativa.



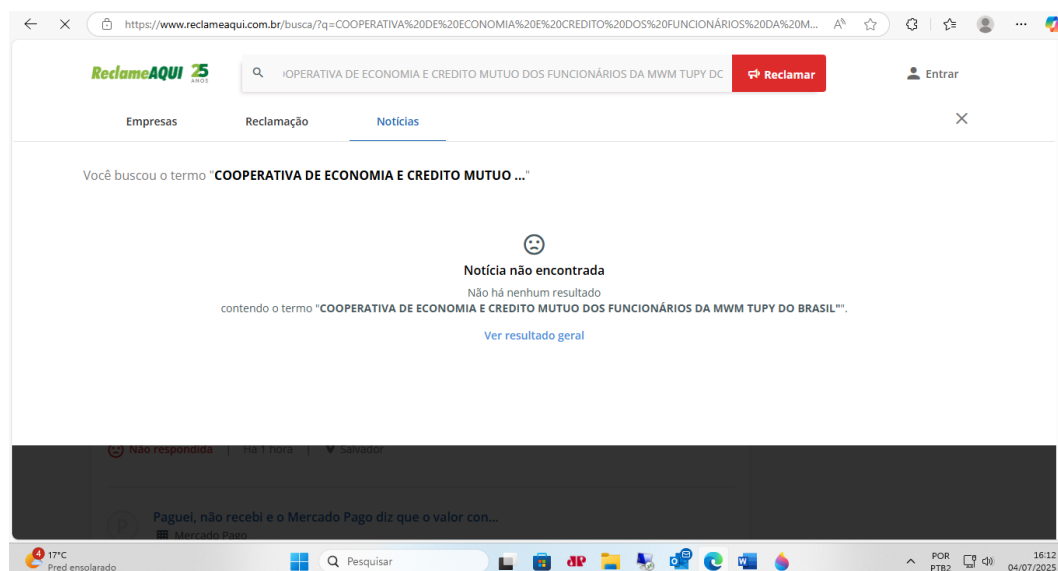
6. CONSULTA PROCON

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, foram feitas consultas no site do Transparência – PROCON.SP e **não identificamos** reclamações em nome da Cooperativa.



7. RECLAME AQUI

No período de 01/01/2025 a 30/06/2025, foram feitas consultas no site do Reclame Aqui e **não identificamos** reclamações em nome da Cooperativa.





8. APROVAÇÃO

Este relatório foi aprovado pela **Diretoria** na reunião realizada no dia 08/07/2025 e registrada na ata nº 68/2025 e deverá ser mantido à disposição do Banco Central do Brasil (BCB) pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos.

Andréia de Andrade Cabral
Diretora Responsável Ouvidoria

Wagner Soares Batista
Diretor Administrativo

Edmilson Oliveira Fagundes
Diretor Operacional

RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEM. 2025.docx

Documento número #cb8d16a3-7acd-4191-ab92-94c962724179

Hash do documento original (SHA256): ee267817182e988debb8fcf9302efe3d0b04336487a73a0cf3cdda9b62c071f1

Assinaturas

✓ **ANDREIA DE ANDRADE CABRAL**
CPF: 283.451.998-60
Assinou em 09 jul 2025 às 16:38:37

✓ **EDMILSON OLIVEIRAFAGUNDES**
CPF: 157.798.798-50
Assinou em 09 jul 2025 às 19:30:11

✓ **WAGNER SOARES BATISTA**
CPF: 219.846.478-06
Assinou em 10 jul 2025 às 10:39:29

Log

09 jul 2025, 15:46:37	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 criou este documento número cb8d16a3-7acd-4191-ab92-94c962724179. Data limite para assinatura do documento: 08 de agosto de 2025 (15:46). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
09 jul 2025, 15:48:03	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: edmilsonoliveirafagundes@gmail.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo EDMILSON OLIVEIRAFAGUNDES e CPF 157.798.798-50.
09 jul 2025, 15:48:03	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: wagner.batista@mwm.com.br para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo WAGNER SOARES BATISTA e CPF 219.846.478-06.

09 jul 2025, 15:48:03	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: andreiacabral80@icloud.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo ANDREIA DE ANDRADE CABRAL e CPF 283.451.998-60.
09 jul 2025, 16:38:37	ANDREIA DE ANDRADE CABRAL assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail andreiacabral80@icloud.com. CPF informado: 283.451.998-60. IP: 179.209.144.239. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.66505943761839 e longitude -46.69177359709544. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.1259.4 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
09 jul 2025, 19:30:11	EDMILSON OLIVEIRAFAGUNDES assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail edmilsonoliveirafagundes@gmail.com. CPF informado: 157.798.798-50. IP: 189.100.70.68. Componente de assinatura versão 1.1259.4 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
10 jul 2025, 10:27:40	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 removeu da Lista de Assinatura: wagner.batista@mwm.com.br para assinar.
10 jul 2025, 10:27:40	Operador com email geani.ramos@coopmwm.com.br na Conta 0bdef59a-9c49-4a4d-9b29-10ff10d3ab86 adicionou à Lista de Assinatura: soaresguinho@hotmail.com para assinar, via E-mail. Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo WAGNER SOARES BATISTA e CPF 219.846.478-06.
10 jul 2025, 10:39:29	WAGNER SOARES BATISTA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail soaresguinho@hotmail.com. CPF informado: 219.846.478-06. IP: 179.208.185.254. Componente de assinatura versão 1.1259.4 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
10 jul 2025, 10:39:30	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número cb8d16a3-7acd-4191-ab92-94c962724179.

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº cb8d16a3-7acd-4191-ab92-94c962724179, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.