



Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16



RELATÓRIO SEMESTRAL SOBRE AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA

I – IDENTIFICAÇÃO

Razão Social: COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUA DOS EMPREGADOS DA INDÚSTRIA DE PAPÉIS SUDESTE LTDA - CREDESTE

CNPJ: 18.340.695/0001-16

Diretor Responsável: PEDRO ANDRE NASCIMENTO CHAGAS

Ouidora: DAIANA CAMPOS RODRIGUES

Data-base: 30.06.2023.

Atendendo a Resolução 4.860, de 23/10/2020 do Banco Central do Brasil, apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria referente ao **1º semestre de 2023**, conforme segue:

II – ASPECTOS DESCRITIVOS

Avaliação da Eficácia dos Trabalhos da Ouvidoria

Para atender o objetivo da Ouvidoria, foram amplamente divulgados os contatos do Ouvidor e dos principais canais de ouvidoria. - No período apresentado não houve nenhum contato formalmente registrado.

Estrutura da Ouvidoria para o Atendimento das Exigências Legais e Regulamentares

Estrutura da Ouvidoria esta compatível com a natureza e complexidade dos produtos e serviços oferecidos pela cooperativa.

- a) Deficiências detectadas: Não foram identificadas deficiências no processo de ouvidoria.
- b) Logística implantada: Foi instalada urna coletora nas dependências da cooperativa; criado o site na internet para divulgação e coleta de informações relativas à Credeste e ouvidoria; e realizado o monitoramento das atividades da Ouvidoria pela cooperativa.
- c) Equipamentos e instalações: Devido à falta de demanda não há necessidade de equipamentos e instalações exclusivas para Ouvidoria.

Proposições Encaminhadas pela Ouvidoria ao Conselho de Administração ou à Diretoria

Não houve nenhum registro de ocorrências no período.

Avaliação da Obrigatoriedade da Submissão ao Exame de Certificação dos Ouvidores

CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Diretor Responsável e Ouvidora possuem certificação Profissional emitida pela FEBRABAN em maio de 2023 com validade de 4 anos.

Avaliação da Obrigatoriedade de acesso gratuito aos associados para atendimento da ouvidoria.

Disponibilizado acesso gratuito através do número de telefone 0800 141 3000, contatos de e-mail, whatsapp, amplamente divulgado nos documentos de proposta e contrato de empréstimo, nos panfletos de divulgação da cooperativa, nas redes sociais e site da cooperativa, conforme legislação.

III – ASPECTOS ESTATÍSTICOS

Não há registros no período de Janeiro a Junho de 2023.

Juiz de Fora, 30 de Junho de 2023.

Pedro Andre Nasc. Chagas
**Diretor Administrativo / Ouvidor, e
Responsável pela OUVIDORIA**

Daiana Campos Rodrigues
Ouvidora Responsável.



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

**Checklist para efeito de emissão do parecer de auditoria sobre asseguração limitada quanto à
estrutura, sistemas e procedimentos da área de ouvidoria.**

1º SEMESTRE / 2023

**INSTITUIÇÃO: COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA INDÚSTRIA DE PAPÉIS
SUDESTE LTDA – CREDESTE**

1. A instituição financeira possui já elaborada e divulgada as políticas e procedimentos relativos ao componente de ouvidoria? **Sim.**
2. A estrutura de ouvidoria da instituição identifica os sistemas a serem utilizados para captação, registro e tratamento, e detalhamento das reclamações efetuadas no âmbito do componente de ouvidoria e suas soluções? **Sim.**
3. A estrutura de ouvidoria da instituição descreve as rotinas e procedimentos para encaminhamento e solução das reclamações? **Sim.**
4. O componente organizacional da ouvidoria é segregado em relação à unidade executora da auditoria interna? **Sim.**
5. A instituição divulga a existência, finalidade e forma de utilização da ouvidoria, por meio de seu sítio eletrônico na internet, comunicações institucionais eletrônicas ou impressas a clientes e em suas dependências? **Sim.**
6. A instituição possibilita o acesso de clientes à ouvidoria por canais de comunicação, inclusive para pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida? **Sim.**
7. A instituição disponibiliza acesso telefônico gratuito para pessoas físicas e microempresas? **Sim.**
Em caso da resposta ser positiva, informar o número: **0800 141 3000.**
8. A instituição divulga em suas dependências, nas dependências dos correspondentes, das empresas conveniadas, nos sítios eletrônicos na internet, canais de comunicação de difusão dos produtos e serviços, registrados nos extratos, comprovantes eletrônicos ou fornecidos em papel, contatos com clientes, materiais de propaganda e publicidade e outros documentos destinados a clientes e registrados no UNICAD – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central o seu serviço de ouvidoria? Qual o endereço do sítio eletrônico na internet? **Sim.**
Em caso da resposta ser positiva, informar o endereço eletrônico (site): WWW.CREDESTE.COOP.BR
9. O estatuto ou contrato social da instituição contém atribuições da ouvidoria? **Sim.**
10. O estatuto ou contrato social da instituição contém os critérios de designação e destituição do ouvidor e tempo de mandato? **Sim.**
11. O estatuto ou contrato social deverá ser atualizado na primeira alteração após a criação da ouvidoria, sendo que no caso de conglomerado financeiro que instituir componente organizacional único de ouvidoria, as alterações estatutárias ou contratuais exigidas podem ser promovidas somente pela instituição que o constituir. O estatuto da instituição está atualizado? **Sim.**
12. O diretor responsável pela ouvidoria exerce a função de diretor responsável pela administração de recursos de terceiros? **Não**
13. Os dados do diretor responsável pela ouvidoria e do ouvidor estão inseridos no sistema UNICAD? **Sim.**
14. O diretor observa as normas relativas ao direito do consumidor? **Sim.**

CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

15. Todos os integrantes da ouvidoria estão aprovados em exame de certificação? **Sim.**
16. A instituição mantém sistema de controle que registre as reclamações recebidas, de forma a manter histórico dos atendimentos efetuados, dados dos clientes e providências adotadas? **Sim.**
17. A ouvidoria analisa e efetua acompanhamento formal das reclamações dos clientes não solucionados pelo atendimento habitual? **Sim.**
18. A ouvidoria divulga aos reclamantes o prazo máximo para resposta final (que não pode ser superior a 10 dias)? **Sim.**
19. A ouvidoria propõe ao Conselho de Administração ou à Diretoria da instituição medidas corretivas ou de aprimoramento dos procedimentos e rotinas em decorrência da análise das reclamações recebidas? **Sim.**
20. A ouvidoria elabora e encaminha para a auditoria interna, Comitê de Auditoria ou Conselho de Administração ou na sua ausência para a Diretoria da instituição relatório quantitativo e qualitativo sobre a atuação da ouvidoria ao final de cada semestre? **Sim.**
21. O diretor responsável pela ouvidoria elabora relatório semestral (ou em período inferior sempre que identificada ocorrência relevante), contendo a avaliação quanto à eficácia dos trabalhos de ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição no desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria; adequação da estrutura da ouvidoria para atendimento das exigências legais e regulamentares com evidências das deficiências detectadas para desenvolvimento de suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e atendentes, logística implantada, equipamentos, instalações e rotinas utilizadas; detalhamento das reclamações encaminhadas ao Conselho de Administração ou à Diretoria, mencionando periodicidade, forma de encaminhamento das propostas não acatadas e respectivas justificativas, as já implementadas e as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos previstos de implementação; avaliação quanto ao cumprimento da obrigatoriedade do exame de certificação dos integrantes da ouvidoria; seção estatística contendo informações sobre as reclamações registradas, no período, segmentadas por instituição para os casos de conglomerados financeiros, por pessoa física e jurídica, por estado da federação da agência vinculada com a reclamação, segregação por tema, classificação de acordo com o resultado das reclamações (procedentes improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada), bem como segregação das reclamações por mês e totalização dos últimos 12 meses anteriores e comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual? **Sim.**
22. A seção de estatística do relatório sobre ouvidoria elaborado pelo diretor de ouvidoria, juntamente com os relatórios gerados pelos sistemas de ouvidoria que relacionam os dados históricos das reclamações recebidas, contém critérios como: a) instituição para os casos de conglomerados financeiros; b) pessoa física e jurídicas; c) estado da federação da agência vinculada com a reclamação; d) tema, de acordo com a classificação estabelecida pelo Banco Central; e) classificação atribuída no sistema de controle das reclamações, de acordo com o seu resultado (improcedente, procedente solucionada e procedente não solucionada); f) por mês; e g) totalização das reclamações dos últimos 12 meses anteriores em comparação com o mesmo período do mês anterior, com apresentação da respectiva evolução percentual? **Sim.**

Juiz de Fora, 30 de Junho de 2023.

Pedro Andre Nasc. Chagas
Diretor Administrativo / Ouvidor, e

CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com



**Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Indústria
de Papéis Sudeste Ltda - CREDESTE
CNPJ 18.340.695/0001-16**

Responsável pela OUVIDORIA

Daiana Campos Rodrigues
Ouvidora Responsável.

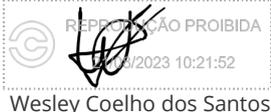
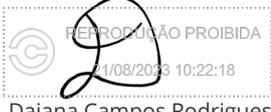
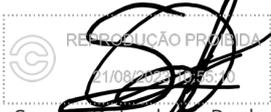
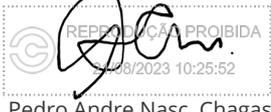
CREDESTE: Avenida Antonio Simão Firjam, 1265 – Distrito Industrial – Juiz de Fora (MG)
Tel: (32) 98512 0366 – e-mail: cooperativa.credeste@gmail.com

2023 - Relatório de Atividades Ouvidoria - 1 semestre.pdf

Documento número #2f2653d5-9594-4dc7-b69e-40402a7cbc6b

Hash do documento original (SHA256): 1e37dd2c6f1e2a393e63f2761e9f7c9050c6ba98a3a03cdf8d29dc7f6756121b

Assinaturas

- ✓ **Wesley Coelho dos Santos**
CPF: 069.645.586-24
Assinou como administrador em 21 ago 2023 às 10:21:52
- ✓ **Daiana Campos Rodrigues**
CPF: 077.540.266-43
Assinou como gestor em 21 ago 2023 às 10:22:18
- ✓ **Sandro Delgado de Paula**
CPF: 584.854.496-49
Assinou como presidente em 21 ago 2023 às 10:55:10
- ✓ **Luiz Fellipe Fonseca Mendes**
CPF: 629.786.756-91
Assinou como representante legal em 21 ago 2023 às 10:51:47
- ✓ **Pedro Andre Nasc. Chagas**
CPF: 013.126.896-17
Assinou como representante legal em 21 ago 2023 às 10:25:52
- 
- REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:21:52
Wesley Coelho dos Santos
- 
- REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:22:18
Daiana Campos Rodrigues
- 
- REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:55:10
Sandro Delgado de Paula
- 
- REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:51:47
Luiz Fellipe Fonseca Mendes
- 
- REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:25:52
Pedro Andre Nasc. Chagas

Log

- 21 ago 2023, 10:19:46 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 criou este documento número 2f2653d5-9594-4dc7-b69e-40402a7cbc6b. Data limite para assinatura do documento: 20 de setembro de 2023 (10:16). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

- 21 ago 2023, 10:19:49 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: *****7562 para assinar como administrador, via WhatsApp, com os pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Wesley Coelho dos Santos e CPF 069.645.586-24.
- 21 ago 2023, 10:19:49 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: *****6118 para assinar como gestor, via WhatsApp, com os pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daiana Campos Rodrigues e CPF 077.540.266-43.
- 21 ago 2023, 10:19:49 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: *****0418 para assinar como presidente, via WhatsApp, com os pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sandro Delgado de Paula e CPF 584.854.496-49.
- 21 ago 2023, 10:19:49 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: *****2599 para assinar como representante legal, via WhatsApp, com os pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Luiz Fellipe Fonseca Mendes e CPF 629.786.756-91.
- 21 ago 2023, 10:19:49 Operador com email cooperativa.credeste@gmail.com na Conta ecf58c73-c2be-4eeb-af99-297ce8baa0a0 adicionou à Lista de Assinatura: *****0244 para assinar como representante legal, via WhatsApp, com os pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP; Assinatura manuscrita. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Pedro Andre Nasc. Chagas e CPF 013.126.896-17.
- 21 ago 2023, 10:21:53 Wesley Coelho dos Santos assinou como administrador. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****7562, com hash prefixo 3acf55(...). CPF informado: 069.645.586-24. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 16213d(...), vide anexo 21 ago 2023, 10-21-52.png. IP: 152.255.102.120. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -21.6795412 e longitude -43.448611. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.566.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 ago 2023, 10:22:18 Daiana Campos Rodrigues assinou como gestor. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****6118, com hash prefixo cc6f8d(...). CPF informado: 077.540.266-43. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 277623(...), vide anexo 21 ago 2023, 10-22-18.png. IP: 177.104.78.11. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -21.8429591 e longitude -43.8060305. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.566.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 ago 2023, 10:25:53 Pedro Andre Nasc. Chagas assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****0244, com hash prefixo 7b2b37(...). CPF informado: 013.126.896-17. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo b9c30c(...), vide anexo 21 ago 2023, 10-25-52.png. IP: 189.112.170.1. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -21.679474361746376 e longitude -43.44866979898195. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.566.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

-
- 21 ago 2023, 10:51:48 Luiz Fellipe Fonseca Mendes assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****2599, com hash prefixo b747d2(...). CPF informado: 629.786.756-91. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo c3d62c(...), vide anexo 21 ago 2023, 10-51-47.png. IP: 189.17.195.82. Componente de assinatura versão 1.566.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 ago 2023, 10:55:10 Sandro Delgado de Paula assinou como presidente. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****0418, com hash prefixo 3b67d5(...). CPF informado: 584.854.496-49. Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 53417b(...), vide anexo 21 ago 2023, 10-55-10.png. IP: 179.221.22.148. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -21.7822718 e longitude -43.3637362. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.566.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 21 ago 2023, 10:55:10 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 2f2653d5-9594-4dc7-b69e-40402a7cbc6b.
-

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> 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 2f2653d5-9594-4dc7-b69e-40402a7cbc6b, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

Anexos

Wesley Coelho dos Santos

Assinou o documento enquanto administrador em 21 ago 2023 às 10:21:52

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 16213d(...)



Wesley Coelho dos Santos
21 ago 2023, 10-21-52.png

Daiana Campos Rodrigues

Assinou o documento enquanto gestor em 21 ago 2023 às 10:22:18

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 277623(...)



Daiana Campos Rodrigues
21 ago 2023, 10-22-18.png

Sandro Delgado de Paula

Assinou o documento enquanto presidente em 21 ago 2023 às 10:55:10

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo 53417b(...)



Sandro Delgado de Paula
21 ago 2023, 10-55-10.png

Luiz Fellipe Fonseca Mendes

Assinou o documento enquanto representante legal em 21 ago 2023 às 10:51:47

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo c3d62c(...)



REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:51:47

Luiz Fellipe Fonseca Mendes
21 ago 2023, 10-51-47.png

Pedro Andre Nasc. Chagas

Assinou o documento enquanto representante legal em 21 ago 2023 às 10:25:52

ASSINATURA MANUSCRITA

Assinatura manuscrita com hash SHA256 prefixo b9c30c(...)



REPRODUÇÃO PROIBIDA
21/08/2023 10:25:52

Pedro Andre Nasc. Chagas
21 ago 2023, 10-25-52.png