



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP-29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

# OUVIDORIA

# RELATÓRIO

# PRIMEIRO SEMESTRE

# 2025



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP:29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

Vitória, 30 de Junho de 2025.

À  
Diretoria da Cooperativa de Crédito dos Empregados do Grupo José Neffa e  
demais Estabelecimentos do Setor de Alimentos da Grande Vitória.

**Ref. Relatório de Ouvidoria – Primeiro Semestre de 2025.**

### **APRESENTAÇÃO**

Em conformidade as disposições da Resolução nº 4433/15 CMN.

A ouvidoria existe para dar o devido encaminhamento às manifestações sobre os serviços prestados pela cooperativa CREDNEFFA.

As manifestações aqui recebidas são tratadas de forma independente e imparcial e têm o nosso acompanhamento até a sua efetiva conclusão.

As manifestações registradas pelos cooperados estão ajudando a melhorar o padrão dos serviços prestados pela cooperativa à sociedade, bem como a qualidade e a efetividade dos atendimentos.

Portanto, o cooperado, suas críticas, denúncias, sugestões e reclamações são de fundamental importância para que possamos aperfeiçoar a qualidade dos serviços.

A ouvidoria procura analisar as razões dessas expressões reveladas com maior ou menor contundência, não importa o tom com que essas vozes são manifestadas, mas o que interessa é que elas encontrem sempre um canal à disposição para acolhê-las e garantir sua escuta por quem de direito, dentro da organização.

Afinal, todas essas manifestações nada mais são do que revelações de sentimentos de alguém que tem algo a dizer, seja no intuito de resolver um problema pessoal, sejam para registrar uma opinião que poderá quem sabe, se transformar em solução, a ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feito especificamente com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados.



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP:29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

## OBJETIVO

Atuar no sentido de melhorar os serviços prestados da CREDNEFFA, estabelecendo mecanismos internos em prol da qualidade e da efetividade do atendimento ao cidadão.

## EXAME DE CERTIFICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA OUVIDORIA

A Ouvidora Eliene Santos Caitano, esta apta para exercer suas funções, conforme consta no Certificado emitidos pela **Escola Nacional de Administração Pública**, de 04/08/2023.

## CADASTRO DO DIRETOR RESPONSÁVEL E DO OUVIDOR NO UNICAD

O responsável pela ouvidoria está com os seus registros atualizados junto ao UNICAD sistema de cadastro do Banco Central do Brasil.

## MANUAL DE OUVIDORIA

O Manual de Ouvidoria estabelece a metodologia de atuação desse órgão, as orientações, assim como as adequações e implementações são revisadas anualmente.

## MEIOS DISPONIBILIZADOS PARA CONTATO COM A OUVIDORIA

- a) Telefone (27)99691-6519;
- b) E-mail [credneffa@terra.com.br](mailto:credneffa@terra.com.br)
- c) Site: <http://www.credneffa.com.br/>

✱



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP:29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

## MEIOS DE DIVULGAÇÃO DA OUVIDORIA AOS COOPERADOS

- a) Contato pessoal com os cooperados;
- b) Site: <http://www.credneffa.com.br/>

## CONTATO ESTABELECIDO PELO ASSOCIADO COM A OUVIDORIA

A Ouvidoria não foi acionada pelos cooperados no período considerado de 01 de Janeiro à 30 de Junho de 2025, conforme verificado nos relatórios mensais elaborados pelo ouvidor e diretor responsável pela área de ouvidoria.

## SEÇÃO DESCRITIVA

1. Avaliação quanto à eficácia dos trabalhos e atribuições da ouvidoria, inclusive quanto ao comprometimento da instituição com o desenvolvimento satisfatório da missão da ouvidoria, em prestar atendimento, atual como canal comunicador e informar o conselho de administração com relação às atividades ocorridas:

- Avaliada em nível de teste, quanto ao recebimento de reclamações, solicitações e sugestões, prestando atendimento, informando os cooperados e repassando informações ao conselho de administração. O tempo de atendimento, esta dentro dos padrões estabelecidos, o resultado foi considerado satisfatório.

2. Adequação da estrutura da ouvidoria para o atendimento das exigências legais e regulamentares, com evidenciação das deficiências detectadas para o desenvolvimento das suas atividades, inclusive quanto ao quantitativo de funcionários e de atendentes, à logística implantada, aos equipamentos, às instalações e rotinas utilizadas, levando-se em consideração a natureza dos serviços e dos clientes da instituição:

- A estrutura física montada é adequada ao porte da instituição que dispõe apenas do diretor responsável pela ouvidoria e de uma funcionária que acumula o cargo de Ouvidor;



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP:29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

3. Detalhamento das proposições encaminhadas pela ouvidoria à diretoria, mencionando a periodicidade e a forma de seu encaminhamento, discriminando as propostas não acatadas e respectivas justificativas, as acatadas e ainda não implementadas e respectivos prazos para implementação e as já implementadas:

- Não houve demanda.

4. Avaliação quanto ao cumprimento das disposições relativas à obrigatoriedade de submissão dos integrantes da ouvidoria a exame de certificação.

Foi cumprido integralmente com a aprovação, da ouvidora, no exame de certificação e capacitação em Ouvidoria na Escola de Administração Pública, realizado no período de **03/08/2023 a 04/08/2023**.

5. Critérios utilizados para qualificar a procedência das reclamações registradas no período e a sua qualificação como solucionada ou não:

- a) Improcedente - Procedente Solucionada - Procedente Não Solucionada.
- b) Estatística, contendo informações consolidadas das reclamações registradas na ouvidoria no período:

#### Demandas Registradas

No Primeiro semestre do ano de 2025 compreendido entre o dia 01 de Janeiro à 30 de Junho de 2025, a Ouvidoria da CREDNEFFA não registrou demandas, assim como também não houve demandas registradas nos semestres anteriores, conforme apresenta a tabela abaixo:

ÁREAS	CATEGORIA					TOTAL PERÍODO
	Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio	Denúncia	
Administrativa	0	0	0	0	0	0
Operacional	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	0	0	0	0	0



COOPERATIVA DE CRÉDITO DOS EMPREGADOS DO GRUPO NEFFA  
E DEMAIS ESTABELECIMENTOS DO SETOR DE ALIMENTOS DA GRANDE VITÓRIA.  
Rua Maria Helena Murad Neffa, 95 Centro de Vitória/ES - CEP:29010-2830  
(27) 3322-0535 WWW.CREDNEFFA.COM.BR

### **Estatística das demandas registradas**

- Reclamação: 0 (zero)%
- Crítica: 0 (zero)%
- Sugestão: 0 (zero)%
- Denúncia: 0 (zero)%
- Elogio: 0 (zero)%

### **Demandas Qualificadas**

- Improcedente: 0 (zero)
- Procedente Solucionada: 0 (zero)
- Procedente não Solucionada: 0 (zero)
- Total: 0 (zero)

### **CONCLUSÃO**

As atribuições da ouvidoria em atender, registrar, instruir, analisar e dar o respectivo tratamento formal e adequado às demandas dos cooperados, prestando o devido esclarecimento, retornado dentro do prazo previsto as respostas aos problemas e deficiências, mantendo a diretoria informada das ocorrências, cumprimento e resultado das medidas adotadas.

Afirmamos que a ouvidoria da CREDNEFFA está capacitada a atender os cooperados da Instituição, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados, fortalecendo a parceria com o cooperado em prol da qualidade, em busca da eficiência e da austeridade administrativa.

---

ELIENE SANTOS CAITANO  
Ouvidora