



CCMEM–CREDMAXION

Rua Dr. Carlos Varella, 566 Cruzeiro- SP - CEP 12.701-310
CNPJ – 58.290.800/0001-74 - Fone (12) 3145-2435
www.credmaxion.com.br/faleconosco@credmaxion.com.br

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA 2º SEMESTRE DE 2025

A Ouvidoria é um canal, subordinado a Diretoria Executiva, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários previamente atendidos na sede da cooperativa ou por meio de registro no link <https://speaksafely.com/company/fncc>, disponível na página da Instituição na internet, e pelos telefones 0800 111 9124 (atendimento das 08h às 17h). Seu objetivo é buscar soluções para os problemas relativos aos produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, que por algum motivo, não foram resolvidos nos demais canais de atendimento.

Este Relatório Semestral apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo à Resolução CMN nº 4.860 de 23/10/2020.

Dados Estatísticos

Classificação da Procedência das Reclamações

No período de julho a dezembro de 2025 não há registros de reclamações.

Prazo de Resposta

O prazo de resposta para as demandas não pode ultrapassar **dez dias úteis**, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período, limitado o número de prorrogações a **10% (dez por cento)** do total de demandas no mês, devendo o demandante ser informado sobre os motivos da prorrogação.

Procedente Solucionada

Caracterizada deficiência na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos cooperados, tratando-se de situações pontuais em que foram tomadas medidas corretivas para a solução imediata.

Improcedente

Não caracterizada deficiências na qualidade dos produtos, serviços ou atendimento oferecidos aos cooperados.



CCMEM-CREDMAXION

Rua Dr. Carlos Varella, 566 Cruzeiro- SP - CEP 12.701-310
CNPJ – 58.290.800/0001-74 - Fone (12) 3145-2435
www.credmaxion.com.br/faleconosco@credmaxion.com.br

Classificação do Tema das Reclamações

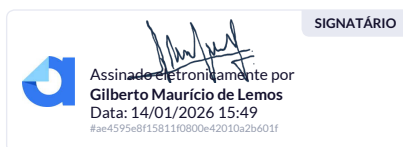
As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise referem-se aos seguintes temas:

Reclamações/tema	Quantidade	Status da reclamação
Tarifa	0	Não houve reclamação sobre o tema
Operações de Crédito	0	Não houve reclamação sobre o tema
Quotas-Partes	0	Não houve reclamação sobre o tema
Atendimento	0	Não houve reclamação sobre o tema
Outros Temas	0	Não houve reclamação sobre o tema

Métrica de Controles de Monitoramento

Indicador	Métrica	Quantidade
Canal de Ouvidoria	4	0

Cruzeiro, 14 de janeiro de 2026.



Gilberto Mauricio de Lemos Diretor
Responsável pela Ouvidoria

