RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º semestre de 2023

Clicksign 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DO SERVIDORES DA ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO - COOPERALESP

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO..... 2

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS 3

2.1. Classificação das reclamações..... 3

2.2. Temas das reclamações..... 4

Clicksign 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo** - **COOPERALESP** utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC - Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da Cooperalesp e que, por algum motivo, não foram resolvidas.

A Diretoria da FNCC, com objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Ouvidoria para as cooperativas, firmou contrato com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda. A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pelas cooperativas no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço https://portal.contatoseguro.com.br/, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da cooperativa.

O Sistema da Contato Seguro 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: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
b) internet: pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;
c) aplicativo: o App da Contato Seguro é um aplicativo gratuito nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play) para acesso via smartphones e tablets, no qual os públicos-alvo podem registrar suas sugestões e

Clicksign 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança, sendo possível o acompanhamento das respostas e desdobramentos em tempo real no ambiente do dispositivo. O IP do dispositivo não é identificado em nenhuma hipótese.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, bem como nos respectivos sítios eletrônicos na internet, e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço https://www.cooperalesp.com.br.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN n° 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/07/2023 a 31/12/2023 nenhuma reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria da COOPERALESP.

2.1. Classificação das reclamações

a) **Procedentes** – são assim caracterizadas quando o fato mencionado tenha ocorrido de forma incorreta, irregular, em desacordo com as normas/procedimentos, legislações ou regulações e que tenha causado algum tipo de prejuízo, dano ou transtorno ao associado. Pode-se entender também, procedente como sendo “aquilo que tem fundamento, que é justo, que justifica ter havido a manifestação”. A análise e a fundamentação devem ter como parâmetro os elementos básicos apresentados na manifestação;

b) **Improcedentes** – caracterizadas quando não houve qualquer irregularidade interna ou nas legislações especificas ou, ainda, dano ou prejuízo ao associado. Algumas manifestações, apesar de classificadas como improcedentes, em função de não ter ocorrido qualquer irregularidade, podem servir como instrumento para que a Ouvidoria proponha melhorias nos processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

Clicksign 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

As manifestações podem ser subdivididas em:

a) **Solucionadas**: quando houve a efetiva aplicação de medidas corretivas ou alteração/ melhoria no processo/ procedimento/ regra e/ ou reparo junto ao associado;

b) **Não solucionadas**: quando não houve a solução ou melhoria necessária concretizada pela área ou então não ocorreu a resolução junto ao associado.

2.2. Temas das reclamações

Nenhuma reclamação foi registrada neste período com referência ao 2º semestre de 2023 no sistema de Ouvidoria da COOPERALESP.

Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - Cooperalesp.

Celso de Moura Leite Ribeiro Diretor Responsável pela Ouvidoria	Karina Jordão Rocha Ouvidora

Clicksign 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

Relatório Semestral da Ouvidoria_Diretoria 2 semestre de 2023.doc

Documento número #39290f67-b09f-4f9e-936f-2c1eb1def697

Hash do documento original (SHA256): 0ad4b4267b4934ed356334222dbb9e08455b5595261969424ed88c36ed3de3e7

Assinaturas

Karina Jordão Rocha Pequeno
CPF: 382.703.768-92
Assinou em 16 fev 2024 às 16:31:39

Log

16 fev 2024, 16:30:26	Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a criou este documento número 39290f67-b09f-4f9e-936f-2c1eb1def697. Data limite para assinatura do documento: 17 de março de 2024 (16:30). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
16 fev 2024, 16:30:50	Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 19 de fevereiro de 2024 (16:30).
16 fev 2024, 16:30:50	Operador com email karina@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Karina Jordão Rocha Pequeno e CPF 382.703.768-92.
16 fev 2024, 16:31:39	Karina Jordão Rocha Pequeno assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.174.244. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.4323968 e longitude -46.6026496. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.752.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
16 fev 2024, 16:31:39	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 39290f67-b09f-4f9e-936f-2c1eb1def697.

ICP Brasil

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 39290f67-b09f-4f9e-936f-2c1eb1def697, com os efeitos

prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.

Relatório Semestral da Ouvidoria_Diretoria 2 semestre de 2023.doc - Clicksign.pdf

Documento número #3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1

Hash do documento original (SHA256): e398e54ad338bfdc36bb0c232af9af7ba0b9ff9917ea5ac4a040a379efc8cdd4

Assinaturas

CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO
CPF: 057.992.318-56
Assinou em 19 fev 2024 às 12:02:10

Log

19 fev 2024, 10:23:01	Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1. Data limite para assinatura do documento: 20 de março de 2024 (10:22). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
19 fev 2024, 10:23:02	Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: celso.leiteribeiro@hotmail.com para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO e CPF 057.992.318-56.
19 fev 2024, 12:02:10	CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail celso.leiteribeiro@hotmail.com. CPF informado: 057.992.318-56. IP: 189.98.244.114. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.579941792013113 e longitude -46.65785797205455. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.753.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
19 fev 2024, 12:02:10	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1.

ICP Brasil

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 3fac6c86-4c02-4da4-8488-5b22745dfdf1, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.