



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E
USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – APLICABILIDADE	3
3 – OBJETIVO	3
4 – RESPONSABILIDADE E REVISÃO	4
5 – DIRETRIZES	4
6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS	4
7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO	6
8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE	8
9 – ESTRUTURA ATUAL	9
10 – DIFERENCIAL DESEJADO	9
11 – COMPROMISSO DOS GESTORES	10
12 – PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO	11
13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	13



1 – INTRODUÇÃO

A política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com os associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como as alçadas de responsabilidades, controles e revisões em atendimento à Resolução nº 4949/21 do Conselho Monetário Nacional.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

2 – APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todos que fazem ou poderão fazer parte da **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – COOPERALESP**, a saber:

- I. aos profissionais de atendimento (quadro próprio);
- II. ao gerente administrativo;
- III. aos prestadores de serviços;
- IV. aos diretores e conselheiros;
- V. aos associados ativos, afastados, inativos;
- VI. aos associados em potencial que ainda não são sócios da Cooperativa.

3 – OBJETIVO

A política visa definir com os funcionários e dirigentes, as diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na organização no que tange ao relacionamento com o cliente denominado “**associado**”.

A política de relacionamento tem como objetivo principal criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua.



4 – RESPONSABILIDADE E REVISÃO

É responsabilidade da Diretoria aprovar a política institucional de relacionamento com associados e usuários.

Cabe a administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

5 – DIRETRIZES

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações; práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que a Cooperativa prima.

É responsabilidade de todos na Cooperativa primar o atendimento ao associado com as seguintes diretrizes:

- I. realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- II. ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- III. zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- IV. exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- V. prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados;
- VI. buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- VII. preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado;
- VIII. assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Cooperativa.

6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS

A Cooperativa dispõe a seus associados os seguintes produtos e outros serviços:



I. Capitalização mensal e espontânea;

II. Empréstimos consignados em folha de pagamento e empréstimo pessoal;

III. Subsídios.

As políticas dos produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa aos seus associados, acima mencionados, estão descritos nos regulamentos internos.

As políticas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação dos órgãos de administração da COOPERALESP. Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante acesso as informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela COOPERALESP, constam em nosso site, via internet, as suas características.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento, lembrando que, os dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da Cooperativa. A Cooperativa mantém o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes. As informações dos associados deverão ser utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo com o objetivo sempre de beneficiá-los. A COOPERALESP não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.

O (A) cooperado (a) deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei nº 13.853/2019 – Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão/proposta de admissão e entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como ASSOCIADO (A) e operações junto a COOPERATIVA, para fins estatísticos e gerenciais internamente, envio de mensagens e e-mail/WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor/Software COOPERALESP, SISTEMA PRODAF (Operacional), por tempo indeterminado.



Os prestadores de serviços e funcionários deverão estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante as informações, aos dados e documentos recebidos pelos associados.

7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação.

Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, a saber:

- **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio dos números (11 3886-6212, 11 3886-6936 e 11-93227-5467 (que também é whatsapp) **horário comercial**) que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- **Atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Cooperativa, situada na **Avenida Pedro Álvares Cabral, nº 201, sub-solo, sala 8 – Palácio 9 de Julho, Parque do Ibirapuera – São Paulo – SP, CEP: 04097-900;**
- **Atendimento eletrônico/site:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mails – cooperalesp@al.sp.gov.br; cooperalesp@gmail.com e consultas sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no **site** da COOPERALESP, via internet. Tem também, no site, campo para o envio de mensagens à Cooperativa;
- **Atendimento por correspondência:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões por meio de cartas e outros;



➤ **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de **WhatsApp Corporativo – (11) 93227-5467**.

➤ **Canais internos:**

➤ **Canal de Ouvidoria:** atendimento através do telefone 0800 800 5656, ou pelo site www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, ou ainda, pelo App: Contato Seguro, disponíveis nas versões IOS e Android. O atendimento deste canal será de segunda a sexta feira, das 08h às 18h.

➤ **Canal de Denúncias:** atendimento através do telefone do endereço eletrônico, <http://www.contatoseguro.com.br/fncc>, ou pelo App: Contato Seguro, disponíveis nas versões IOS e Android. O atendimento deste canal será de segunda a sexta feira, das 08h às 18h.

➤ **Monitoramento:** para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais internos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda de ouvidoria ou denúncia.

A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Externos.

Nota: A Cooperativa disponibiliza canais próprios, em parceria com a FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, a qual é filiada, e presta os serviços de **Ouvidoria e Canal de Denúncias – Indícios de Ilícitude e também cursos e treinamentos**.



➤ **Canais externos:**

➤ **Consultas:** a Cooperativa realiza consultas aos órgãos externos como, redes sociais, site <https://www.consumidor.gov.br>, Reclame Aqui/Google, RDR Bacen e Procon.

➤ **Monitoramento:** para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais externos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda.

A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Internos.

8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE

A COOPERALESP segue os requisitos para um atendimento de qualidade que englobam:

I. comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;

II. postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;

III. conhecimento e capacitação: informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;

IV. relacionamento: capacidade de interagir e acolher o associado;



V. comprometimento: pró-atividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;

VI. disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

9 – ESTRUTURA ATUAL

A Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

I. área de relacionamento própria;

II. cadastro atualizado dos associados;

III. sistemas de informação para apoio ao atendimento;

IV. processos identificados, definidos e padronizados;

V. suporte aos processos e demandas de atendimento;

VI. infraestrutura adequada, como telefone, computador, impressora, mobiliário e conexão de internet;

VII. plano de contingência e continuidade dos serviços (ex.: incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, pessoal, infraestrutura, entre outras situações).

10 – DIFERENCIAL DESEJADO

A Cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

➤ Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância (trabalho remoto – home office);

➤ Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;

➤ Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;

➤ Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;

➤ Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;

➤ Qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe, onde é destacado:



- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.

Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos funcionários que atendem aos associados:

a) **Pessoais:** afetividade, dinamismo, pró atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão;

b) **Escolaridade e Competências:** Formação adequada ao cargo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point), desejável conhecimento do sistema cooperativo de crédito.

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento dispõe de recursos **(tecnológicos para monitoramento e indicadores de desempenho)** que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Processos e mecanismos de aferição de resultados;
- Relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros).

11 – COMPROMISSO DOS GESTORES

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva do setor de atendimento.



Entretanto para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado é necessário que a alta direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- I. envolvimento da direção;
- II. revisão sistemática de processos e normas;
- III. disponibilidade e atualização constante de informações;
- IV. garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;
- V. suporte e valorização da área de relacionamento;
- VI. satisfação do associado como meta corporativa.

12 – PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO

A Cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a adesão dos associados aos produtos e serviços financeiros através de convênios firmados com as Empresas Participantes da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - ALESP, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM, ambas localizadas no Município de São Paulo/SP, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE, localizado no Estado de São Paulo e aos beneficiários da São Paulo Previdência – SPPREV, localizado no Estado de São Paulo.

Para os funcionários das unidades das Empresas Participantes se tornar sócio da Cooperativa e usufruir dos produtos e serviços oferecidos, é necessário, preencher a proposta de admissão, bem como, atender aos critérios mínimos de associação descrito no Estatuto Social e normas internas da Instituição.

Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelos associados, conferidos, validados pelo responsável da Cooperativa e aprovados pelo Diretoria.

Tais documentos deverão ser guardados em local seguro e arquivadas por no mínimo 5 (cinco) anos, em atendimento as normas vigentes e à disposição dos órgãos fiscalizadores.

As solicitações de produtos ou serviços fora da política de crédito (exceções) serão analisadas e aprovadas pelo Diretoria.



As informações de cada produto, serviço e benefício serão disponibilizadas antes da solicitação/contratação, onde as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos.

A atualização cadastral dos associados é feita periodicamente ou conforme a sua necessidade, em atendimento as normas vigentes, a saber:

- ✓ No período de 36 (trinta e seis) meses, para os associados que não possuem empréstimos;
- ✓ No período de (12) meses, para os associados que possuem empréstimos em aberto.

Os documentos, controles e formulários também serão revistos e atualizados em conformidade dos controles internos.

Os funcionários deverão ser capacitados anualmente por um programa de treinamento estabelecido pela administração da Cooperativa, através dos cursos oferecidos pela Federação Nacional das Cooperativas de Crédito – FNCC, para melhor atendimento aos seus associados.

A COOPERALESP não poderá criar empecilhos ou procedimentos que impeça o término da relação entre a Cooperativa e o associado, exceto as condições previstas no estatuto social e/ou regulamentos internos.

Nota: O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Cooperativa, deve ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos.

As políticas / regulamentos internos, onde constam as normas e procedimentos da capitalização, das operações de crédito, benefícios e outros critérios / informações, (admissão, demissão, eliminação ou exclusão de associados; direitos, deveres e



obrigações), foram aprovadas, registradas em atas do Diretoria e estão disponíveis para os associados.

13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em atas da Diretoria conforme reunião realizada no mês.

A Política foi submetida à apreciação da Diretoria, que analisou criteriosamente, discutiu e aprovou em sua totalidade.

São Paulo /SP, 13 de abril de 2023.

Celso de Moura Leite Ribeiro
Diretor Presidente

Eliezer Ribeiro da Costa
Diretor Administrativo

Renato Rodrigues Marquesim
Diretor Operacional

ATUAL_POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO v4_13042023.docx

Documento número #843b6c5d-0a57-4a8e-9500-9aef2e4b928a

Hash do documento original (SHA256): e6b3bc10cd50013d22d675c210f83a98babf475e86fd609835e07874d40f245e

Assinaturas



CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO

CPF: 057.992.318-56

Assinou para aprovar em 13 abr 2023 às 12:29:58



ELIEZER RIBEIRO DA COSTA

CPF: 309.467.028-88

Assinou para aprovar em 13 abr 2023 às 20:00:20



RENATO RODRIGUES MARQUESIM

CPF: 218.159.658-19

Assinou para aprovar em 13 abr 2023 às 13:13:00

Log

- 13 abr 2023, 11:26:20 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 843b6c5d-0a57-4a8e-9500-9aef2e4b928a. Data limite para assinatura do documento: 13 de maio de 2023 (11:25). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 13 abr 2023, 11:26:26 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 para aprovar, 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.
- 13 abr 2023, 11:26:26 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: eliezer1.mkt@gmail.com para assinar para aprovar, 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 ELIEZER RIBEIRO DA COSTA e CPF 309.467.028-88.
- 13 abr 2023, 11:26:26 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: rmarquesim@gmail.com para assinar para aprovar, 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 RENATO RODRIGUES MARQUESIM e CPF 218.159.658-19.

13 abr 2023, 12:29:59	CELSO DE MOURA LEITE RIBEIRO assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail celso.leiteribeiro@hotmail.com. CPF informado: 057.992.318-56. IP: 187.90.223.8. Componente de assinatura versão 1.480.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
13 abr 2023, 13:13:00	RENATO RODRIGUES MARQUESIM assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail rmarquesim@gmail.com. CPF informado: 218.159.658-19. IP: 200.144.27.194. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5859372 e longitude -46.6608874. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location . Componente de assinatura versão 1.480.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
13 abr 2023, 20:00:20	ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail eliezer1.mkt@gmail.com. CPF informado: 309.467.028-88. IP: 200.144.27.194. Componente de assinatura versão 1.480.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com .
13 abr 2023, 20:00:20	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 843b6c5d-0a57-4a8e-9500-9aef2e4b928a.

**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 843b6c5d-0a57-4a8e-9500-9aef2e4b928a, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.