



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA
COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DO SERVIDORES DA ASSEMBLEIA
LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO - COOPERALES

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA
OUVIDORIA**

1º semestre de 2024



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



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

1. APRESENTAÇÃO

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALES** 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



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

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 nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01/01/2024 a 30/06/2024 houve uma reclamação registrada no sistema de Ouvidoria da COOPERALESP, onde foi concluída como procedente dentro do prazo estabelecido.

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 específicas 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



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

processos de trabalho da cooperativa, ou, ainda, auxiliar o associado no encaminhamento da questão apresentada.

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

Ocorreu uma reclamação registrada no período com referência ao 1º semestre de 2024 no sistema de Ouvidoria da COOPERALES.

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

_____ Eliezer Ribeiro da Costa Diretor Responsável pela Ouvidoria	_____ Marcela Santos de Menezes Rocha Ouvidora
---	--

Relatório Semestral da Ouvidoria_Diretoria 1 semestre de 2024.doc

Documento número #1f982478-8e22-4a52-af95-0273774cde2a

Hash do documento original (SHA256): 5ab5b05613d9c804c391499463433754ee33e0df52fb72d81d091cd3e9e792ba

Assinaturas

✓ **ELIEZER RIBEIRO DA COSTA**

CPF: 309.467.028-88

Assinou em 17 jul 2024 às 15:24:17

Log

- 17 jul 2024, 12:34:37 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 1f982478-8e22-4a52-af95-0273774cde2a. Data limite para assinatura do documento: 16 de agosto de 2024 (12:33). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 17 jul 2024, 12:34:37 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, 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.
- 17 jul 2024, 15:24:17 ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eliezer1.mkt@gmail.com. CPF informado: 309.467.028-88. IP: 200.144.27.194. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5859279 e longitude -46.6566635. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.918.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 17 jul 2024, 15:24:17 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1f982478-8e22-4a52-af95-0273774cde2a.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> 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 1f982478-8e22-4a52-af95-0273774cde2a, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.