



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

**Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia  
Legislativa do Estado de São Paulo – COOPERALESP  
CNPJ: 04.791.645/0001-40**

**RELATÓRIO SEMESTRAL DA  
OUVIDORIA**

**2º 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.	DEFINIÇÃO .....	2
3.	CANAIS DE ACESSO .....	2
4.	OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO .....	3
4.1.	RECLAMAÇÕES .....	3
4.1.1.	CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES .....	3
4.1.2.	TEMAS DA RECLAMAÇÕES .....	4
4.2.	SUGESTÕES .....	5
4.3.	ELOGIOS .....	5
5.	CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	5



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

## 1. APRESENTAÇÃO

Apresentamos o Relatório de Ouvidoria referente ao **2º semestre de 2024** em atendimento as disposições da Resolução nº 4.860/2020, publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

A **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALESP** utilizou os serviços de Ouvidoria prestados pela empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda, CNPJ nº 10.916.727/0001-77, até 22/08/2024. A partir de 23/08/2024, esses serviços passaram a ser prestados pela empresa SafeReport Ltda, CNPJ nº 52.784.630/0001-06, com a intermediação, em ambos os períodos, do Ouvidor responsável da FNCC.

## 2. DEFINIÇÃO

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a **Diretoria Executiva**, exclusivo para registro de reclamações dos associados e usuários sobre demandas previamente atendidas pelo Posto de Atendimento (PA) e pelo Serviço de Atendimento ao Cooperado (SAC), que por algum motivo, não foram resolvidas nos demais canais de atendimento.

## 3. CANAIS DE ACESSO

O **Sistema da Contato Seguro** foi utilizado até o dia 22/08/2024 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:

telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;

Internet: através do endereço [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc)

App Contato Seguro: aplicativo gratuito disponível nas plataformas IOs e Android (Apple Store e Google Play)

O **Sistema da SafeReport** utilizado a partir de 23/08/2024 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:

telefone: através do número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800-111.9124, com acesso gratuito;



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

WhatsApp: através do número (51) 9691-0871;

internet: através do endereço <https://speaksafely.com/fncc>

## 4. OCORRÊNCIAS REGISTRADAS NO PERÍODO

Registro e ocorrências sistema Contato Seguro até 22/08/2024

Registros das Ocorrências	1º semestre de 2024	2º semestre 2024	Percentual % 2º semestre
Reclamações		01	
Sugestões		0	
Elogios		0	
Total das Ocorrências		01	

Registro e ocorrências sistema SafeReport a partir de 23/08/2024

Registros das Ocorrências	1º semestre de ____ (ano)	2º semestre 2024	Percentual % 2º semestre
Reclamações		0	
Sugestões		0	
Elogios		0	
Total das Ocorrências		0	

### 4.1. RECLAMAÇÕES

Entre 01/07/2024 e 22/08/2024, foi registrada 1 (uma) reclamação no sistema da Contato Seguro. No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, o sistema da SafeReport não contabilizou reclamações. Todas as demandas foram atendidas dentro do prazo estabelecido pela Resolução CMN nº 4.860/2020.

#### 4.1.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

As manifestações recebidas como procedentes ou improcedentes segue os seguintes critérios:

- 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;



## RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

- 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 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.

**“Ilustrar por meio de gráficos”**

### 4.1.2. TEMAS DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações registradas na Ouvidoria no período em análise se referem aos seguintes temas no quadro a seguir:

Temas	Quantidades
Atendimento	
Operações de Crédito	
Regras Contratuais	01
Outros temas	
<b>*Nota: São classificados outros temas .....</b>	



# RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

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

## 4.2. SUGESTÕES

Não ocorreram sugestões registradas neste 2º semestre de 2024 por nenhum associado, o mesmo ocorreu no semestre anterior.

## 4.3. ELOGIOS

Não ocorreram elogios registrados neste 2º semestre de 2024 por nenhum associado, o mesmo ocorreu no semestre anterior.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

No semestre a **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - COOPERALESP** regularizou uma única reclamação realizada dentro do prazo no segundo semestre de 2024, disponibilizou as informações com relação ao acesso a Ouvidoria nos diversos canais de comunicação, proporcionando aos associados qualidade e confiança.

As informações deste relatório elevam a confiança dos associados, auxilia a gestão da Cooperativa no aprimoramento e desenvolvimento dos seus negócios motivando cada vez mais a excelência nos serviços prestados.

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

Eliezer Ribeiro da Costa	Marcela Santos de Menezes Rocha
Diretor Responsável pela Ouvidoria	Ouvidor

## Cooperalesp - Relatório Semestral da Ouvidoria\_2 Sem 2024.pdf

Documento número #efc664ee-dd34-44ea-97aa-12f3314ddc9e

Hash do documento original (SHA256): c91f657f4cfd155b4b6aac0467d8cf66ce0a271a425569e4a287b96f30ab60b2

### Assinaturas

 **Marcela Santos de Menezes Rocha**

CPF: 364.648.118-86

Assinou em 06 fev 2025 às 08:30:03

### Log

- 06 fev 2025, 08:22:05 Operador com email marcela.rocha@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a criou este documento número efc664ee-dd34-44ea-97aa-12f3314ddc9e. Data limite para assinatura do documento: 08 de março de 2025 (08:22). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 06 fev 2025, 08:22:58 Operador com email marcela.rocha@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a alterou o processo de assinatura. Data limite para assinatura do documento: 11 de março de 2025 (09:49).
- 06 fev 2025, 08:22:59 Operador com email marcela.rocha@fncc.com.br na Conta 96b64e39-ddb6-4d7b-a17b-1d20ef35544a adicionou à Lista de Assinatura: marcela.rocha@fncc.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marcela Santos de Menezes Rocha e CPF 364.648.118-86.
- 06 fev 2025, 08:30:03 Marcela Santos de Menezes Rocha assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marcela.rocha@fncc.com.br. CPF informado: 364.648.118-86. IP: 179.130.111.227. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.6781568 e longitude -46.4584704. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1116.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 06 fev 2025, 08:30:03 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número efc664ee-dd34-44ea-97aa-12f3314ddc9e.



#### 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 efc664ee-dd34-44ea-97aa-12f3314ddc9e, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).

## Relatorio Semestral da Ouvidoria\_2 Sem 2024 - Clicksign.pdf

Documento número #5c5c7f9b-fe82-48f6-a698-ccc9f288c409

Hash do documento original (SHA256): dd1028a863d5d7304bae345a57dc8ef992804312476dfe67e3d179b9fef2ab4e

### Assinaturas

 **ELIEZER RIBEIRO DA COSTA**

CPF: 309.467.028-88

Assinou em 13 mar 2025 às 14:15:22

### Log

- 13 mar 2025, 12:04:54 Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 5c5c7f9b-fe82-48f6-a698-ccc9f288c409. Data limite para assinatura do documento: 12 de abril de 2025 (12:04). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 13 mar 2025, 12:05:51 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.
- 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 mar 2025, 14:15:22 ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eliezer1.mkt@gmail.com. CPF informado: 309.467.028-88. IP: 200.144.27.245. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5864064 e longitude -46.6583552. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1150.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 13 mar 2025, 14:15:25 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 5c5c7f9b-fe82-48f6-a698-ccc9f288c409.



**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 5c5c7f9b-fe82-48f6-a698-ccc9f288c409, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).