

## RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA - ANO BASE 2023

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo Aliança - Coopernitro** compartilha a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva, exclusivo para registro de reclamações dos associados e usuários sobre demandas previamente atendidas pela Cooperativa e que por algum motivo, não foram resolvidas através dos canais de atendimento.

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 pelo telefone gratuito, internet e aplicativo.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da **Ouvidoria no ano de 2023**, atendendo a Resolução CMN nº 4.860/2020.

No período de **01 de janeiro a 30 de junho de 2023** foi registrada 01 (uma) reclamação/manifestação.

A reclamação foi considerada improcedente, e foi solucionada através do contato com o relatante. Identificamos que o relatante não era associado da Coopernitro.

No período de **01 de julho a 31 de dezembro de 2023** não foi registrada nenhuma reclamação/manifestação.

O diretor responsável pela Ouvidoria informou que a estrutura do Canal de Ouvidoria existente atende às necessidades da Cooperativa.

São Paulo, janeiro de 2024.

Cláudio Nolasco	Rogério Pereira da Silva
Presidente e Diretor responsável pela Ouvidoria	Vice-Presidente

## Relatório do Canal de Ouvidoria\_2023\_Site.pdf

Documento número #1e4af4db-1849-4bb3-b937-233e89b4843d

Hash do documento original (SHA256): f82ba8379b650db196177be5d4bb6b6baac17ec389c2c6c48f059790d0f3d58e

### Assinaturas



**Rogério Pereira**

CPF: 060.074.718-29

Assinou em 25 jan 2024 às 09:27:50



**CLAUDIO NOLASCO**

CPF: 006.053.628-40

Assinou em 24 jan 2024 às 18:46:44

### Log

- 24 jan 2024, 16:13:51 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 criou este documento número 1e4af4db-1849-4bb3-b937-233e89b4843d. Data limite para assinatura do documento: 29 de janeiro de 2024 (16:00). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 24 jan 2024, 16:13:52 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 adicionou à Lista de Assinatura: eng.rogeriops@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 Rogério Pereira.
- 24 jan 2024, 16:13:52 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 adicionou à Lista de Assinatura: claudionolasco@coopernitro.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 CLAUDIO NOLASCO e CPF 006.053.628-40.
- 24 jan 2024, 18:46:44 CLAUDIO NOLASCO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail claudionolasco@coopernitro.com.br. CPF informado: 006.053.628-40. IP: 189.29.147.122. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.684887 e longitude -46.553621. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.726.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 25 jan 2024, 09:27:50 Rogério Pereira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eng.rogeriops@gmail.com. CPF informado: 060.074.718-29. IP: 187.90.194.194. Componente de assinatura versão 1.726.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 25 jan 2024, 09:27:50 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1e4af4db-1849-4bb3-b937-233e89b4843d.

**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 1e4af4db-1849-4bb3-b937-233e89b4843d, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).