



RELATÓRIO DO CANAL DE OUVIDORIA 2º SEMESTRE/2024

A **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo Aliança – Coopernitro**, em atendimento a Resolução CMN nº 4.860/2020, que dispõe sobre a constituição e o funcionamento de componente organizacional de ouvidoria pelas instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, disponibiliza por meio desse **Relatório Semestral do Canal de Ouvidoria** as informações referentes aos reportes do **2º semestre de 2024**.

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.

A Coopernitro, 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, e 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.

O canal de acesso do Sistema da Contato Seguro permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana. E pode ser acessado e utilizado pelo telefone gratuito, internet e aplicativo.

No período de 01/07/2024 e 22/08/2024, não foi registrada nenhuma reclamação/manifestação no sistema da Contato Seguro.

O canal de acesso do Sistema da SafeReport permanece disponível 24 horas por dia, 7(sete) dias por semana. E pode ser acessado e utilizado pelo telefone gratuito, whatsapp e internet.

No período de 23/08/2024 a 31/12/2024, não foi registrada nenhuma reclamação/manifestação no sistema da SafeReport.

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

São Paulo, janeiro de 2025.

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

Relatório do Canal de Ouvidoria_2Sem2024_Site.pdf

Documento número #f4328af5-2765-4db4-8727-c20ebb1c4114

Hash do documento original (SHA256): ee0d91f13551ec137ba15dcc72442ed1babaf36ebcb94e0d101761815c1c2e2a

Assinaturas

✓ **CLAUDIO NOLASCO**
CPF: 006.053.628-40
Assinou em 30 jan 2025 às 12:06:31

✓ **Rogério Pereira**
CPF: 060.074.718-29
Assinou em 05 fev 2025 às 00:08:51

Log

- 30 jan 2025, 09:52:59 Operador com email renata.paschoalato@coopernitro.com.br na Conta 9becfaed-5ed3-4403-b150-af1283761c67 criou este documento número f4328af5-2765-4db4-8727-c20ebb1c4114. Data limite para assinatura do documento: 01 de março de 2025 (09:52). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 30 jan 2025, 09:53:25 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.

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.
- 30 jan 2025, 09:53:25 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.

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.
- 30 jan 2025, 12:06:31 CLAUDIO NOLASCO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail claudionolasco@coopernitro.com.br. CPF informado: 006.053.628-40. IP: 149.102.233.134. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5699 e longitude -46.642. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão v1.1107.5 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

-
- 05 fev 2025, 00:08:51 Rogerio Pereira assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail eng.rogeriops@gmail.com. CPF informado: 060.074.718-29. IP: 45.170.161.177. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5114501 e longitude -46.435546. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1114.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 05 fev 2025, 00:08:51 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número f4328af5-2765-4db4-8727-c20ebb1c4114.
-



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 f4328af5-2765-4db4-8727-c20ebb1c4114, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.