



## **COOPER-SEKURIT**

*COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64*

# COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SAINT GOBAIN DO BRASIL PRODUTOS INDUSTRIAIS E PARA CONSTRUÇÃO DIVISÃO VIDRO PLANO

## COOPER-SEKURIT

### RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º Semestre / 2023

Rua Rui Barbosa, 391, Centro, Mauá, CEP: 09390-000  
Fone: (11)2196.9874 Fone/Fax: (11) 4544.3161  
e-mail: cooper-sekurit@coopersekurit.com.br



## **COOPER-SEKURIT**

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

### SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS .....</b>	<b>4</b>

Rua Rui Barbosa, 391, Centro, Mauá, CEP: 09390-000  
Fone: (11)2196.9874 Fone/Fax: (11) 4544.3161  
e-mail: cooper-sekurit@coopersekurit.com.br



## COOPER-SEKURIT

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

### 1. APRESENTAÇÃO

**A Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Saint-Gobain do Brasil Produtos Industriais e Para Construção Divisão Vidro Plano,** compartilham a estrutura de Ouvidoria com a empresa Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda,.

O sistema da Contato Seguro está alocado no Painel Administrativo da empresa, através do endereço <https://portal.contatoseguro.com.br/> a partir de um login de acesso e uma senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificado.

A Ouvidoria é um canal de comunicação subordinado a Diretoria, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados 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.

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) por telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) pela Internet: pelo endereço [www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc](http://www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc), no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line,



## COOPER-SEKURIT

COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA  
SAINT-GOBAIN DO BRASIL PROD IND E P/ CONSTRUÇÃO – DIVISÃO VIDRO PLANO  
CNPJ: 48.140.925/0001-64

suas sugestões e reclamações, mantendo ou não o anonimato e a segurança no endereço;

- c) Por Aplicativo: o App 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 reclamações, mantendo ou não
- d) 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.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução nº Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

## 2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de 01 de janeiro de 2023 a 30 de junho de 2023 não foram registradas reclamações.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Empregados da Saint-Gobain do  
Brasil Produtos Industriais e Para Construção Divisão Vidro Plano

Silvino Theodoro da Silva Diretor Presidente e Responsável pela Ouvidoria	Karina Jordão Rocha Pequeno Ouvidora
---	---

Rua Rui Barbosa, 391, Centro, Mauá, CEP: 09390-000  
Fone: (11)2196.9874 Fone/Fax: (11) 4544.3161  
e-mail: cooper-sekurit@coopersekurit.com.br

## 2023 - RELATÓRIO DE OUVIDORIA 1º SEMESTRE.pdf

Documento número #1a4fe061-a16a-4e05-99d2-ca36de373315

Hash do documento original (SHA256): 317bdff203da1dd61f44b4ef165337351af5920ec81cb8bb97923410e19d926e

### Assinaturas



**KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO**

CPF: 382.703.768-92

Assinou em 10 jul 2023 às 14:27:10



**SILVINO THEODORO DA SILVA**

CPF: 119.007.398-60

Assinou em 12 jul 2023 às 14:39:14

### Log

- 10 jul 2023, 14:24:55 Operador com email regina.martins@coopersekurit.com.br na Conta 57878bd1-abaa-46bc-8e1e-509d42ef2804 criou este documento número 1a4fe061-a16a-4e05-99d2-ca36de373315. Data limite para assinatura do documento: 09 de agosto de 2023 (14:24). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 10 jul 2023, 14:24:57 Operador com email regina.martins@coopersekurit.com.br na Conta 57878bd1-abaa-46bc-8e1e-509d42ef2804 adicionou à Lista de Assinatura: karina@fncc.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 KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO e CPF 382.703.768-92.
- 10 jul 2023, 14:24:57 Operador com email regina.martins@coopersekurit.com.br na Conta 57878bd1-abaa-46bc-8e1e-509d42ef2804 adicionou à Lista de Assinatura: silvino.theodoro@coopersekurit.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 SILVINO THEODORO DA SILVA .
- 10 jul 2023, 14:27:10 KARINA JORDÃO ROCHA PEQUENO assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail karina@fncc.com.br. CPF informado: 382.703.768-92. IP: 190.112.175.122. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.304492 e longitude -46.5355292. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.538.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 12 jul 2023, 14:39:15 SILVINO THEODORO DA SILVA assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail silvino.theodoro@coopersekurit.com.br. CPF informado: 119.007.398-60. IP: 179.125.29.18. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.65562 e longitude -46.433922. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.539.1 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.

12 jul 2023, 14:39:15

Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1a4fe061-a16a-4e05-99d2-ca36de373315.

**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 1a4fe061-a16a-4e05-99d2-ca36de373315, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).