



**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE
RELACIONAMENTO COM ASSOCIADOS E
USUÁRIOS DE PRODUTOS E SERVIÇOS
FINANCEIROS**

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – APLICABILIDADE	3
3 – OBJETIVO	3
4 – RESPONSABILIDADE E REVISÃO	4
5 – DIRETRIZES	4
6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS	4
7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO	6
8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE	8
9 – ESTRUTURA ATUAL	9
10 – DIFERENCIAL DESEJADO.....	9
11 – COMPROMISSO DOS GESTORES	10
12 – PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO	11
13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS	13



1 – INTRODUÇÃO

A política estabelece diretrizes aplicáveis ao gerenciamento de relacionamento com os associados e usuários de produtos e serviços financeiros nas etapas de pré-contratação, contratação e pós-contratação, bem como as alçadas de responsabilidades, controles e revisões em atendimento à Resolução nº 4949/21 do Conselho Monetário Nacional.

O princípio ético é necessário para que os responsáveis possam garantir o senso de justiça, honestidade, prudência, equidade, liberdade, respeito e sinceridade que deve prevalecer acima de qualquer interesse pessoal.

2 – APLICABILIDADE

Esta política se aplica a todos que fazem ou poderão fazer parte da **Cooperativa de Crédito Mútuo dos Servidores da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo – COOPERALESP**, a saber:

- I. aos profissionais de atendimento (quadro próprio);
- II. ao gerente administrativo;
- III. aos prestadores de serviços;
- IV. aos diretores e conselheiros;
- V. aos associados ativos, afastados, inativos;
- VI. aos associados em potencial que ainda não são sócios da Cooperativa.

3 – OBJETIVO

A política visa definir com os funcionários e dirigentes, as diretrizes que estabeleçam as etapas de execução de suas funções na organização no que tange ao relacionamento com o cliente denominado “**associado**”.

A política de relacionamento tem como objetivo principal criar um relacionamento sólido e duradouro com os associados, aumentando os seus respectivos graus de satisfação e proporcionando uma relação próxima e contínua.



4 – RESPONSABILIDADE E REVISÃO

É responsabilidade da Diretoria aprovar a política institucional de relacionamento com associados e usuários.

Cabe a administração da Cooperativa conduzir, definir responsáveis e prever a disseminação interna de suas disposições.

5 – DIRETRIZES

O atendimento requer uma série de outras ações que vão além da cordialidade, simpatia ou presteza nas informações; práticas estas essenciais em qualquer situação.

A confiança do associado é o maior bem que a Cooperativa prima.

É responsabilidade de todos na Cooperativa primar o atendimento ao associado com as seguintes diretrizes:

- I. realizar atendimento atrelado aos valores institucionais da Cooperativa, preceitos do código de ética, legislação vigente, estatuto e regulamentos internos;
- II. ter compromisso permanente com a excelência do atendimento, visando à qualidade dos serviços, com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos;
- III. zelar pela imagem institucional da Cooperativa;
- IV. exercer atuação direta nas necessidades dos associados com objetividade, viabilizando alternativas para atendê-los;
- V. prestar o serviço com segurança, precisão e clareza, esclarecendo os participantes e mantendo-os bem informados;
- VI. buscar continuamente resultados que visem à satisfação dos associados;
- VII. preservar o sigilo das informações na relação atendente/associado;
- VIII. assegurar a qualidade do atendimento conforme os requisitos e a estrutura sugeridos nesta política e estabelecidos pela Cooperativa.

6 – PRODUTOS, SERVIÇOS FINANCEIROS E OUTROS



A Cooperativa dispõe a seus associados os seguintes produtos e outros serviços:

- I. Capitalização mensal e espontânea;
- II. Empréstimos consignados em folha de pagamento e empréstimo pessoal;
- III. Subsídios.

As políticas dos produtos, serviços e benefícios oferecidos pela Cooperativa aos seus associados, acima mencionados, estão descritos nos regulamentos internos.

As políticas poderão ser alteradas a qualquer momento, bem como, a implementação de novos produtos, por deliberação dos órgãos de administração da COOPERALESP. Para que os associados tenham de forma rápida, fácil e constante acesso as informações sobre os produtos e serviços oferecidos pela COOPERALESP, constam em nosso site, via internet, as suas características.

O cadastro referente aos associados é realizado no atendimento, lembrando que, os dados cadastrais são de uso interno e exclusivo da Cooperativa. A Cooperativa mantém o controle das informações fornecidas pelos seus associados, de forma a preservar a sua integridade e atender aos padrões de segurança, confidencialidade, sempre em conformidade com as legislações vigentes. As informações dos associados deverão ser utilizadas de forma adequada e mantida em sigilo com o objetivo sempre de beneficiá-los. A COOPERALESP não comercializa, cede ou troca os dados de seus associados.

O (A) cooperado (a) deverá ter ciência e autorizar o uso de seus dados pessoais, em concordância com a Lei nº 13.853/2019 – Lei Geral de Proteção de Dados. A coleta de dados será realizada por meio do preenchimento da ficha de adesão/proposta de admissão e entrega de cópias dos documentos exigidos, que tem por finalidade possibilitar a adesão como ASSOCIADO (A) e operações junto a COOPERATIVA, para fins estatísticos e gerenciais internamente, envio de mensagens e e-mail/WhatsApp, obrigações legais, fornecedores, empresas de cobrança e bancos. Os dados ficarão arquivados em meios digitais e físicos, sendo utilizados ou somente guardados – Servidor/Software COOPERALESP, SISTEMA PRODAF (Operacional), por tempo indeterminado.



Os prestadores de serviços e funcionários deverão estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante as informações, aos dados e documentos recebidos pelos associados.

7 – CANAIS DE RELACIONAMENTO

O relacionamento com o associado ganhou complexidade nas últimas décadas com a evolução tecnológica e a introdução de novos meios de comunicação.

Para cativar e conquistar o associado, é necessário manter disponíveis diferentes canais de relacionamento, adequando as características e necessidades da Cooperativa e seu público, a saber:

- **Atendimento telefônico:** atendimento disponível aos associados por meio dos números (11 3886-6212, 11 3886-6936 e 11-93227-5467 (que também é whatsapp) **horário comercial**) que permite a realização de chamadas, onde podem ser esclarecidas dúvidas sobre os produtos e serviços oferecidos pela Cooperativa, acolhimento de reclamações, sugestões e solicitações diversas;
- **Atendimento presencial:** atendimento aos associados que se dirigem pessoalmente à Cooperativa, situada na **Avenida Pedro Álvares Cabral, nº 201, sub-solo, sala 8 – Palácio 9 de Julho, Parque do Ibirapuera – São Paulo – SP, CEP: 04097-900;**
- **Atendimento eletrônico/site:** atendimento com serviços e consultas disponíveis para acesso via e-mails – cooperalesp@al.sp.gov.br; cooperalesp@gmail.com e consultas sobre os produtos oferecidos pela Cooperativa no **site** da COOPERALESP, via internet. Tem também, no site, campo para o envio de mensagens à Cooperativa;
- **Atendimento por correspondência:** disponível para o encaminhamento de dúvidas, solicitações, reclamações, sugestões por meio de cartas e outros;



➤ **Canais alternativos:** atendimento a demandas específicas por meio de **WhatsApp Corporativo – (11) 93227-5467**.

➤ **Canais internos:**

➤ **Canal de Ouvidoria:** atendimento através do telefone 0800 042 0851, ou pelo site <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>. O atendimento deste canal 0800 042 0851 será de segunda a sexta-feira, das 10:00 às 12:00 e das 14:00 às 16:00 horas, exceto em feriados nacionais. O atendimento da plataforma digital disponível no site da FENACRED <https://fenacred.com.br/ouvidoria/>, funcionará de forma ininterrupta, 24 horas por dia, todos os dias da semana.

Canal de Denúncias: o canal digital para comunicação de indícios de ilicitude será por meio do sítio eletrônico oficial da FENACRED, acessível no endereço <https://fenacred.com.br/canal>. O canal digital funcionará ininterruptamente, 24 horas por dia, inclusive aos finais de semana e feriados.

➤ **Monitoramento:** para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais internos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda de ouvidoria ou denúncia.

A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Externos.

Nota: A Cooperativa disponibiliza canais próprios, em parceria com a FENACRED – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito Urbano, que presta os serviços de **Ouvidoria e Canal de Denúncias – Indícios de ilicitudes**.

➤ **Canais externos:**



➤ **Consultas:** a Cooperativa realiza consultas aos órgãos externos como, redes sociais, site <https://www.consumidor.gov.br>, Reclame Aqui/Google, RDR Bacen e Procon.

➤ **Monitoramento:** para fins de monitoramento do atendimento realizado, através dos filtros dos canais externos, a Cooperativa elabora e emite um Relatório Anual de Monitoramento de Reclamações, informando as demandas ocorridas no período de cada exercício e em caso positivo, as diretrizes e tratativas adotadas para solução de cada demanda.

A Cooperativa irá emitir este relatório e consolidar com as informações dos Canais Internos.

8 – ATENDIMENTO COM QUALIDADE

A COOPERALESP segue os requisitos para um atendimento de qualidade que englobam:

- I. comunicação: habilidade de conduzir o atendimento de maneira clara e objetiva para informar, esclarecer e orientar;
- II. postura: reação ou maneira de agir durante o atendimento prestado ao associado;
- III. conhecimento e capacitação: informação adquirida pelo estudo, treinamento, material de apoio, experiência e ferramentas tecnológicas adequadas;
- IV. relacionamento: capacidade de interagir e acolher o associado;
- V. comprometimento: pró-atividade no atendimento das demandas dos associados buscando superar as expectativas;
- VI. disponibilidade: condição de se fazer presente por meio de diversos canais de relacionamento.

9 – ESTRUTURA ATUAL

A Cooperativa conta com a seguinte estrutura:

- I. área de relacionamento própria;



- II. cadastro atualizado dos associados;
- III. sistemas de informação para apoio ao atendimento;
- IV. processos identificados, definidos e padronizados;
- V. suporte aos processos e demandas de atendimento;
- VI. infraestrutura adequada, como telefone, computador, impressora, mobiliário e conexão de internet;
- VII. plano de contingência e continuidade dos serviços (ex.: incêndio, falta de energia elétrica, queda de rede, pessoal, infraestrutura, entre outras situações).

10 – DIFERENCIAL DESEJADO

A Cooperativa conta para atendimento aos seus associados:

- Excelência na prestação do serviço: atendimento personalizado, padronizado e qualificado, mesmo à distância (trabalho remoto – home office);
- Compromisso social refletido na continuidade e na excelência dos serviços, assegurando a satisfação e o bem-estar do associado;
- Informações transparentes, precisas, corretas e fidedignas;
- Compartilhamento das informações, com responsabilidade, agilidade, ética, lealdade e organização;
- Tratamento efetivo e sistemático das sugestões e reclamações recebidas garantindo o retorno das informações ao associado;
- Qualidade no atendimento: serviço esperado x serviço oferecido.

Com isso é necessário que haja a capacitação da equipe, onde é destacado:

- Atualização técnica e tecnológica sistemática;
- Disseminação e aperfeiçoamento contínuo de padrões em processos de trabalho;
- Avaliação da qualidade dos comportamentos e posturas no atendimento;
- Incentivo à motivação e ao desenvolvimento humano;
- Transformação de informação em conhecimento.



Citamos a seguir o que é considerado importante no perfil dos funcionários que atendem aos associados:

a) **Pessoais:** afetividade, dinamismo, pró atividade, iniciativa, comprometimento, fluência na comunicação verbal e escrita, capacidade de relacionamento interpessoal, espírito de equipe, flexibilidade, equilíbrio emocional e resistência à pressão;

b) **Escolaridade e Competências:** Formação adequada ao cargo, experiência em atendimento a clientes, conhecimento de sistemas informatizados de atendimento, conhecimento de ferramentas Windows (Word, Excel, Outlook, Power Point), desejável conhecimento do sistema cooperativo de crédito.

Para atender aos seus objetivos, a área de atendimento dispõe de recursos **(tecnológicos para monitoramento e indicadores de desempenho)** que permitam o monitoramento de suas atividades, tais como:

- Processos e mecanismos de aferição de resultados;
- Relatórios de controle gerencial (desempenho, atendimento, reclamações e outros).

11 – COMPROMISSO DOS GESTORES

Conforme já mencionado, a satisfação do associado não é de responsabilidade exclusiva do setor de atendimento.

Entretanto para que a instituição tenha de fato foco na satisfação do associado é necessário que a alta direção da Cooperativa se comprometa com este objetivo, promovendo:

- I. envolvimento da direção;
- II. revisão sistemática de processos e normas;
- III. disponibilidade e atualização constante de informações;
- IV. garantia à qualidade do atendimento, com monitoramento de resultados;



V. suporte e valorização da área de relacionamento;

VI. satisfação do associado como meta corporativa.

12 – PRÉ CONTRATAÇÃO, CONTRATAÇÃO E PÓS CONTRATAÇÃO

A Cooperativa disponibiliza canais de relacionamento para facilitar a adesão dos associados aos produtos e serviços financeiros através de convênios firmados com as Empresas Participantes da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo - ALESP, do Tribunal de Contas do Município de São Paulo - TCM, ambas localizadas no Município de São Paulo/SP, do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo - TCE, localizado no Estado de São Paulo e aos beneficiários da São Paulo Previdência – SPPREV, localizado no Estado de São Paulo.

Para os funcionários das unidades das Empresas Participantes se tornar sócio da Cooperativa e usufruir dos produtos e serviços oferecidos, é necessário, preencher a proposta de admissão, bem como, atender aos critérios mínimos de associação descrito no Estatuto Social e normas internas da Instituição.

Os documentos que comprovam a contratação ou solicitação de produtos, serviços e benefícios devem ser assinados pelos associados, conferidos, validados pelo responsável da Cooperativa e aprovados pelo Diretoria.

Tais documentos deverão ser guardados em local seguro e arquivadas por no mínimo 5 (cinco) anos, em atendimento as normas vigentes e à disposição dos órgãos fiscalizadores.

As solicitações de produtos ou serviços fora da política de crédito (exceções) serão analisadas e aprovadas pelo Diretoria.

As informações de cada produto, serviço e benefício serão disponibilizadas antes da solicitação/contratação, onde as dúvidas deverão ser sanadas, a fim de evitar futuros transtornos.

A atualização cadastral dos associados é feita periodicamente ou conforme a sua necessidade, em atendimento as normas vigentes, a saber:



- ✓ No período de 36 (trinta e seis) meses, para os associados que não possuem empréstimos;
- ✓ No período de (12) meses, para os associados que possuem empréstimos em aberto.

Os documentos, controles e formulários também serão revistos e atualizados em conformidade dos controles internos.

Os funcionários deverão ser capacitados anualmente por um programa de treinamento estabelecido pela administração da Cooperativa, através dos cursos oferecidos em plataformas gratuitas, e/ou, quando necessário contratar algum curso importante, para melhor atendimento aos seus associados.

A COOPERALESP não poderá criar empecilhos ou procedimentos que impeça o término da relação entre a Cooperativa e o associado, exceto as condições previstas no estatuto social e/ou regulamentos internos.

Nota: O Estatuto Social aprovado em Assembleia Geral, é o documento que regulamenta as atividades da Cooperativa, deve ser lido e seguido na íntegra por todos os envolvidos.

As políticas / regulamentos internos, onde constam as normas e procedimentos da capitalização, das operações de crédito, benefícios e outros critérios / informações, (admissão, demissão, eliminação ou exclusão de associados; direitos, deveres e obrigações), foram aprovadas, registradas em atas do Diretoria e estão disponíveis para os associados.

13 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Todas as observações e ocorrências, assim como ações a serem aprimoradas para atualização desta política, serão inseridas em atas da Diretoria conforme reunião realizada no mês.



A Política foi submetida à apreciação da Diretoria, que analisou criteriosamente, discutiu e aprovou em sua totalidade.

São Paulo /SP, 01 de julho de 2025.

Eliezer Ribeiro da Costa
Diretor Presidente

Renato Rodrigues Marquesim
Diretor Administrativo

Izabelle Fialho Linhares
Diretora Operacional

ATUAL_POLITICA INSTITUCIONAL DE RELACIONAMENTO v6_01072025.docx

Documento número #1caff0c2-ebcf-4759-9edb-46837769aac0

Hash do documento original (SHA256): 527132e009820e0c6c8b7a3a4b93134027efc7a31ba399af0cad329ff1839d7e

Assinaturas**RENATO RODRIGUES MARQUESIM**

CPF: 218.159.658-19

Assinou para aprovar em 01 jul 2025 às 13:16:56

**ELIEZER RIBEIRO DA COSTA**

CPF: 309.467.028-88

Assinou para aprovar em 01 jul 2025 às 15:23:11

**IZABELLE FIALHO LINHARES**

CPF: 390.122.998-10

Assinou para aprovar em 01 jul 2025 às 15:09:46

Log

01 jul 2025, 12:40:00	Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 criou este documento número 1caff0c2-ebcf-4759-9edb-46837769aac0. Data limite para assinatura do documento: 31 de julho de 2025 (12:39). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
01 jul 2025, 12:40:39	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 para aprovar, 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.
01 jul 2025, 12:40:39	Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: rmarquesim@gmail.com para assinar para aprovar, 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 RENATO RODRIGUES MARQUESIM e CPF 218.159.658-19.

01 jul 2025, 12:40:39	Operador com email cooperalesp@al.sp.gov.br na Conta a7311d32-cf01-4f6b-b81d-e7fe6cc5f326 adicionou à Lista de Assinatura: iza_ifl@hotmail.com para assinar para aprovar, 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 IZABELLE FIALHO LINHARES e CPF 390.122.998-10.
01 jul 2025, 13:16:56	RENATO RODRIGUES MARQUESIM assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail rmarquesim@gmail.com. CPF informado: 218.159.658-19. IP: 189.62.45.42. Componente de assinatura versão 1.1254.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
01 jul 2025, 15:09:46	IZABELLE FIALHO LINHARES assinou para aprovar. Pontos de autenticação: Token via E-mail iza_ifl@hotmail.com. CPF informado: 390.122.998-10. IP: 200.144.27.246. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.5808689 e longitude -46.6578466. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1255.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
01 jul 2025, 15:23:11	ELIEZER RIBEIRO DA COSTA assinou para aprovar. 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 -23.5807522 e longitude -46.6585515. URL para abrir a localização no mapa: https://app.clicksign.com/location. Componente de assinatura versão 1.1255.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
01 jul 2025, 15:23:13	Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 1caff0c2-ebcf-4759-9edb-46837769aac0.



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 1caff0c2-ebcf-4759-9edb-46837769aac0, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.