

RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE / 2024



CooperSKF

**COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS
EMPREGADOS DA SKF E COLIGADAS**

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS	4
2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES	4
3. ANEXO	6

1. APRESENTAÇÃO

A Cooperativa de Crédito Mútuo dos Empregados da SKF e Coligadas, compartilha 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: através do site da Cooperativa (www.cooperskf.com.br) ou pelo endereço www.contatoseguro.com.br/ouvidoriafncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, 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 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 **1º semestre de 2024**, atendendo a Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

2. RECLAMAÇÕES POR COOPERADOS

No período de **janeiro a junho de 2024**, não foi registrado nenhuma reclamação na Ouvidoria.

2.1. CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

- a) **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;

- 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.

**COOPERATIVA DE CRÉDITO MÚTUO DOS EMPREGADOS DA SKF E
COLIGADAS**

DocuSigned by:

Ariela Felippin Oblasser

A94BCB724EB4462...

Ariela Felippin Oblasser

Diretora Resp. pela Ouvidoria

DocuSigned by:

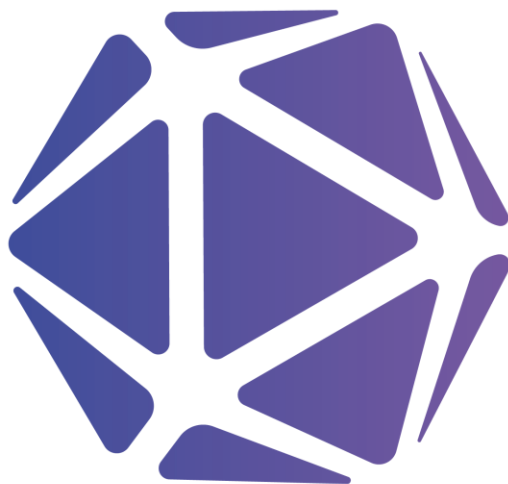
Marcela Santos de Menezes Rocha

B0211073076442C...

Marcela Santos de Menezes Rocha

Ouvidora

3. ANEXO



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

SEMESTRE	PERÍODO		
1	01/01/2024	a	30/06/2024
COOPERATIVA			

Não há relatos para serem exibidos.

Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: FCA50F2646FF4BB7BE2FE3FB7BD2C487

Status: Concluído

Assunto: COOPERSKF RELATÓRIO DE OUVIDORIA -1S-2024

Envelope fonte:

Documentar páginas: 7

Assinaturas: 2

Certificar páginas: 5

Rubrica: 0

Assinatura guiada: Ativado

Selo com Envelopeld (ID do envelope): Ativado

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

Remetente do envelope:

Ariela Filippin Felippin Oblasser

Rodovia Anhanguera Km 30 S/N

Distrito de Polvilho

Cajamar, São Paulo 07790-190

ariela.oblasser@skf.com

Endereço IP: 187.60.226.70

Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Ariela Filippin Felippin Oblasser

Local: DocuSign

17/07/2024 14:16:03

ariela.oblasser@skf.com

Eventos do signatário

Ariela Felippin Oblasser

ariela.oblasser@skf.com

Cooperativa

SKF do Brasil Ltda

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:

Ariela Filippin Oblasser

A94BCB724EB4462...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 187.60.226.70

Registro de hora e data

Enviado: 17/07/2024 14:18:50

Visualizado: 17/07/2024 14:19:06

Assinado: 17/07/2024 14:19:14

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através do DocuSign

Marcela Santos de Menezes Rocha

marcela.rocha@fncc.com.br

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

Marcela Santos de Menezes Rocha

B8211073076442C...

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Usando endereço IP: 179.130.106.105

Enviado: 17/07/2024 14:18:50

Visualizado: 18/07/2024 08:02:11

Assinado: 18/07/2024 08:03:20

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Aceito: 18/07/2024 08:02:11

ID: 3bc7f9c8-7c50-4739-9ecb-9b8eaa81178e

Eventos do signatário presencial	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de entrega do editor	Status	Registro de hora e data
Evento de entrega do agente	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega intermediários	Status	Registro de hora e data
Eventos de entrega certificados	Status	Registro de hora e data
Eventos de cópia	Status	Registro de hora e data
Eventos com testemunhas	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos do tabelião	Assinatura	Registro de hora e data
Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptografado	17/07/2024 14:18:50
Entrega certificada	Segurança verificada	18/07/2024 08:02:11

Eventos de resumo do envelope	Status	Carimbo de data/hora
Assinatura concluída	Segurança verificada	18/07/2024 08:03:20
Concluído	Segurança verificada	18/07/2024 08:03:20

Eventos de pagamento	Status	Carimbo de data/hora
-----------------------------	---------------	-----------------------------

Termos de Assinatura e Registro Eletrônico

ELECTRONIC RECORD AND SIGNATURE DISCLOSURE

From time to time, Skf do Brasil Ltda (we, us or Company) may be required by law to provide to you certain written notices or disclosures. Described below are the terms and conditions for providing to you such notices and disclosures electronically through the DocuSign system. Please read the information below carefully and thoroughly, and if you can access this information electronically to your satisfaction and agree to this Electronic Record and Signature Disclosure (ERSD), please confirm your agreement by selecting the check-box next to 'I agree to use electronic records and signatures' before clicking 'CONTINUE' within the DocuSign system.

Getting paper copies

At any time, you may request from us a paper copy of any record provided or made available electronically to you by us. You will have the ability to download and print documents we send to you through the DocuSign system during and immediately after the signing session and, if you elect to create a DocuSign account, you may access the documents for a limited period of time (usually 30 days) after such documents are first sent to you. After such time, if you wish for us to send you paper copies of any such documents from our office to you, you will be charged a \$0.00 per-page fee. You may request delivery of such paper copies from us by following the procedure described below.

Withdrawing your consent

If you decide to receive notices and disclosures from us electronically, you may at any time change your mind and tell us that thereafter you want to receive required notices and disclosures only in paper format. How you must inform us of your decision to receive future notices and disclosure in paper format and withdraw your consent to receive notices and disclosures electronically is described below.

Consequences of changing your mind

If you elect to receive required notices and disclosures only in paper format, it will slow the speed at which we can complete certain steps in transactions with you and delivering services to you because we will need first to send the required notices or disclosures to you in paper format, and then wait until we receive back from you your acknowledgment of your receipt of such paper notices or disclosures. Further, you will no longer be able to use the DocuSign system to receive required notices and consents electronically from us or to sign electronically documents from us.

All notices and disclosures will be sent to you electronically

Unless you tell us otherwise in accordance with the procedures described herein, we will provide electronically to you through the DocuSign system all required notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you during the course of our relationship with you. To reduce the chance of you inadvertently not receiving any notice or disclosure, we prefer to provide all of the required notices and disclosures to you by the same method and to the same address that you have given us. Thus, you can receive all the disclosures and notices electronically or in paper format through the paper mail delivery system. If you do not agree with this process, please let us know as described below. Please also see the paragraph immediately above that describes the consequences of your electing not to receive delivery of the notices and disclosures electronically from us.

How to contact Skf do Brasil Ltda:

You may contact us to let us know of your changes as to how we may contact you electronically, to request paper copies of certain information from us, and to withdraw your prior consent to receive notices and disclosures electronically as follows:

To contact us by email send messages to: kleber.fidelis@skf.com

To advise Skf do Brasil Ltda of your new email address

To let us know of a change in your email address where we should send notices and disclosures electronically to you, you must send an email message to us at kleber.fidelis@skf.com and in the body of such request you must state: your previous email address, your new email address. We do not require any other information from you to change your email address.

If you created a DocuSign account, you may update it with your new email address through your account preferences.

To request paper copies from Skf do Brasil Ltda

To request delivery from us of paper copies of the notices and disclosures previously provided by us to you electronically, you must send us an email to kleber.fidelis@skf.com and in the body of such request you must state your email address, full name, mailing address, and telephone number. We will bill you for any fees at that time, if any.

To withdraw your consent with Skf do Brasil Ltda

To inform us that you no longer wish to receive future notices and disclosures in electronic format you may:

- i. decline to sign a document from within your signing session, and on the subsequent page, select the check-box indicating you wish to withdraw your consent, or you may;
- ii. send us an email to kleber.fidelis@skf.com and in the body of such request you must state your email, full name, mailing address, and telephone number. We do not need any other information from you to withdraw consent.. The consequences of your withdrawing consent for online documents will be that transactions may take a longer time to process..

Required hardware and software

The minimum system requirements for using the DocuSign system may change over time. The current system requirements are found here: <https://support.docusign.com/guides/signer-guide-signing-system-requirements>.

Acknowledging your access and consent to receive and sign documents electronically

To confirm to us that you can access this information electronically, which will be similar to other electronic notices and disclosures that we will provide to you, please confirm that you have read this ERSD, and (i) that you are able to print on paper or electronically save this ERSD for your future reference and access; or (ii) that you are able to email this ERSD to an email address where you will be able to print on paper or save it for your future reference and access. Further, if you consent to receiving notices and disclosures exclusively in electronic format as described herein, then select the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’ before clicking ‘CONTINUE’ within the DocuSign system.

By selecting the check-box next to ‘I agree to use electronic records and signatures’, you confirm that:

- You can access and read this Electronic Record and Signature Disclosure; and
- You can print on paper this Electronic Record and Signature Disclosure, or save or send this Electronic Record and Disclosure to a location where you can print it, for future reference and access; and
- Until or unless you notify Skf do Brasil Ltda as described above, you consent to receive exclusively through electronic means all notices, disclosures, authorizations, acknowledgements, and other documents that are required to be provided or made available to you by Skf do Brasil Ltda during the course of your relationship with Skf do Brasil Ltda.