

Ata da reunião **02/24** da Diretoria da Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Funcionários da Bombril

Data	25 de janeiro de 2024
Horário	14h00
Local	Sala Limpol
	Presencial
Diretores	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emerson Aparecido Sampaio - Diretor Tesoureiro ▪ João Carlos Dias – Diretor Secretário
Convidados	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lucia da C Vieira Vicente – Coordenadora do CF
Secretária Reunião	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sani Araujo Silva - Gerente

ORDEM DO DIA

- Item 1** – Abertura
- Item 2** – Ouvidoria – Relatório 2º semestre de 2023
- Item 3** – Canal de Denúncias – Relatório 2º semestre de 2023
- Item 4** – Encerramento

DELIBERAÇÕES

Item 1 – Abertura

O Sr. João Carlos Dias, Diretor Secretário, iniciou a reunião agradecendo a presença de todos e informou que os Srs. Marcus Fraga Rodrigues, Diretor Presidente e Ronnie Borges da Mota, Diretor Vice-Presidente, se encontram em compromisso inadiável na empresa Bombril S.A, razão pela qual não participarão da reunião. Então, franqueou a palavra para a gerente Sani Silva para que conduzisse os esclarecimentos sobre o **item 2** da pauta.

Item 2 – Ouvidoria – Relatório 2º Semestre de 2023

Sani Silva informou que a estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da Cooperbombril.

O serviço se dá por meio de parceria com a empresa **Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.** A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br>.

Foram apresentados os relatórios que de forma sumarizada, apresentam informações qualitativas e quantitativas relativas à atuação da Ouvidoria no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº 4.860/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

No período de **01/07/2023 a 31/12/2023 nenhuma reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria** da Cooperbombril.

Os Diretores presentes tomaram ciência do teor dos relatórios.

Item 3 – Canal de Denúncias – Relatório 2º Semestre de 2023

A respeito do Canal de Denúncias, Sani Silva esclareceu que por meio do Canal de Denúncias, os interessados (colaboradores, cooperados, parceiros ou fornecedores) poderão relatar irregularidades ou indícios de qualquer natureza, relacionadas às atividades da cooperativa.

O serviço se dá por meio de parceria com a empresa **Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.** A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Canal de Denúncias que poderá ser acessado no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br>.

Foram apresentados os relatórios que de forma sumarizada, apresentam informações relativas à atuação do Canal de Denúncias no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

No período de **01/07/2023 a 31/12/2023, nenhum relato foi registrado no Canal de Denúncias da Cooperbombril.**

Os Diretores presentes tomaram ciência do teor dos relatórios.

Item 4 – Encerramento

Nada mais havendo a tratar foi encerrada a reunião, lavrando-se a presente Ata.

Emerson A Sampaio
Diretor Tesoureiro

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Lúcia da Conceição Vieira Vicente
Coordenadora do Conselho Fiscal

Sani Araujo Silva
Gerente



RELATÓRIO SEMESTRAL DA OUVIDORIA

2º semestre de 2023

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br

janeiro/2024

A/C

DIRETORIA EXECUTIVA

Referente: RELATÓRIO DE ATIVIDADES E PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA

1. INTRODUÇÃO

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA BOMBRIL, inscrita no CNPJ sob nº 57.038.408/0001-70 utiliza o sistema de Ouvidoria disponibilizado pela FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, exclusivo para registro de reclamações dos cooperados e usuários sobre demandas previamente atendidas nos canais de atendimento da Cooperbombril.

A Federação, FNCC, com o objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Ouvidoria para as cooperativas, celebrou contrato com a empresa **Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.** A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Ouvidoria que poderá ser acessado pelas cooperativas no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br>, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

A estrutura de Ouvidoria possui atendentes e o Ouvidor devidamente certificados, e é um canal de comunicação subordinado a Diretoria Executiva da Cooperbombril.

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br

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) telefone: pelo número de telefone de Discagem Direta Grátis (DDG) 0800 800 5656, com acesso gratuito;
- b) internet: 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) aplicativo: o App da 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.

1.1. 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.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperativa, disponibilizados nas peças de comunicação divulgadas e na internet, e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço <https://www.cooperbombril.com.br>.

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



2. RECLAMAÇÕES REGISTRADAS POR COOPERADOS

No período de 30/06/2023 a 31/12/2023 nenhuma reclamação foi registrada no sistema de Ouvidoria da Cooperbombril.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

- a) O canal de ouvidoria possibilita ainda, o registro de elogios e sugestões;
- b) O Ouvidor e o Diretor responsável pela Ouvidoria estão devidamente registrados no Unicad – Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central do Brasil.

Emerson A Sampaio
Diretor Tesoureiro

João Carlos Dias
Diretor Secretário

Lucia da C Vieira Vicente
Coordenadora do
Conselho Fiscal

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br

0 relatos

TOTAL NO MÊS

0 relatos

TOTAL NO ANO

0 relatos

PENDENTE LGPD

Personalizados

0 relatos

RELATOS

0 relatos

**RELATOS EM
ABERTO**



28:06



SANI ARAUJO SILVA

FNCC Ouvidoria ▾



0

Relatos em investigação



0

Delegações em aberto



0

Delegações expiradas



0

Denunciante sem resposta



0

Obs. internas pendentes



RELATÓRIO SEMESTRAL DO CANAL DE DENÚNCIAS

2º semestre de 2023

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br

janeiro/2024

A/C

DIRETORIA EXECUTIVA

Referente: RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO CANAL DE DENÚNCIAS

1. INTRODUÇÃO

A COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA BOMBRIL, inscrita no CNPJ sob nº 57.038.408/0001-70 utiliza o sistema de Canal de Denúncias disponibilizado pela FNCC – Federação Nacional das Cooperativas de Crédito, na qual os interessados (colaboradores, cooperados, parceiros ou fornecedores) poderão relatar irregularidades ou indícios de qualquer natureza, relacionadas às atividades da cooperativa e que possam afetar a reputação dos membros estatutários e/ou contratuais, assegurando o anonimato ao denunciante, se assim o desejar.

Cabe ressaltar que todas as denúncias serão conduzidas de forma que sejam observadas às regras que envolvam a preservação da identidade do denunciante, bem como do sigilo inerente da situação relatada, quando houver.

A Federação, FNCC, com o objetivo de aprimorar os serviços referente ao Canal de Denúncias para as cooperativas, celebrou contrato com a empresa **Contato Seguro Prevenção de Riscos Empresariais Ltda.** A empresa é responsável pela disponibilização do Sistema de Canal de Denúncias que poderá ser acessado pelas

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



cooperativas no Painel Administrativo da empresa, disponível no endereço <https://portal.contatoseguro.com.br>, com acesso por meio de um login e senha pessoal e intransferível.

São atribuições do prestador de serviço:

- a) disponibilizar canais de comunicação denominados “Denúncia Segura” e “Sugestão Segura”, **24 horas por dia e 7 (sete) dias por semana** para as cooperativas;
- b) encaminhar à FNCC o registro da sugestão ou da denúncia, para análise e averiguação, mesmo que se refira às pessoas dos mais altos escalões da cooperativa.

O Canal de Denúncia pode ser acessado e utilizado nas seguintes modalidades:

- i) pela Internet: no endereço www.contatoseguro.com.br/fncc, no qual os públicos-alvo podem registrar eletronicamente, on-line, suas sugestões e reclamações, mantendo o anonimato e a segurança no endereço;
- ii) 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 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.

As informações referentes aos canais de acesso são divulgadas em local visível no recinto das dependências da Cooperbombril, disponibilizadas em todas as

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br

peças de comunicação da sociedade e acessível pela página inicial do site da cooperativa no endereço <https://www.cooperbombril.com.br>.

Este relatório apresenta, de forma sumarizada, informações relativas à atuação do Canal de Denúncias no semestre em referência, atendendo a Resolução CMN nº 4.859/2020 publicada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN).

1.1. NATUREZA DOS RELATOS

Os interessados, quais sejam, colaboradores, cooperados, parceiros ou fornecedores, podem comunicar, sem necessidade de se identificarem, situações com indícios de ilicitude de qualquer natureza, relacionadas com as atividades da cooperativa.

2. RELATOS DOS INTERESSADOS

No período de 30 de junho de 2023 a 31 de dezembro de 2023, nenhum relato foi registrado no Canal de Denúncias da Cooperbombril.

2.1. MEDIDAS ADOTADAS

No 2º semestre de 2023 não houve registro de relatos no Canal de Denúncias da Cooperbombril, razão pela qual não ocorreu adoção de nenhuma ação.

3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema de comunicação aberto com os associados atende a Resolução CMN nº 4.859/20 e está compatível com a natureza e a complexidade dos produtos, atividades, processos e sistema da Cooperbombril.

Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos funcionários da Bombril

CNPJ 57.038.408/0001-70



Emerson A Sampaio
Diretor Tesoureiro

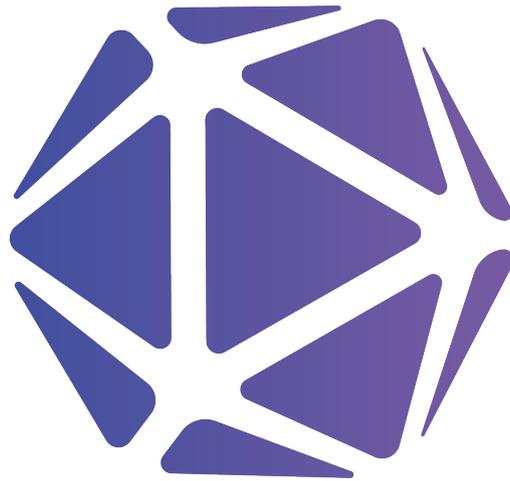
João Carlos Dias
Diretor Secretário

Lucia da C Vieira Vicente
Coordenadora do
Conselho Fiscal

Av. Marginal Direita, s/nº - Via Anchieta, Km 14
Rudge Ramos - São Bernardo do Campo - SP

Tel.: (11) 4366 1394
WhatsApp: (11) 9 9644 2070

www.cooperbombril.com.br



FNCC

*FEDERAÇÃO NACIONAL DAS
COOPERATIVAS DE CRÉDITO*

RELATÓRIO DO CANAL DE DENÚNCIAS

SEMESTRE
2

PERÍODO		
01/07/2023	a	31/12/2023

COOPERATIVA
COOPERBOMBRIIL - COOPERATIVA DE ECONOMIA E CRÉDITO MÚTUO DOS FUNCIONÁRIOS DA BOMBRIIL

Não há relatos para serem exibidos.

02_24_DEXEC.pdf

Documento número #8e2e7ca3-bdb9-4528-a3bc-7d6bf51a6b52

Hash do documento original (SHA256): 77036a2ca228b6b4015315291300f3afc8f9724d1be0c854f9ae5e1b08c49eb2

Assinaturas

-  **Sani Araujo Silva**
CPF: 142.797.878-67
Assinou como gestor em 22 fev 2024 às 09:22:08
-  **Lucia da Conceição Vieira Vicente**
CPF: 172.371.358-99
Assinou em 22 fev 2024 às 09:38:12
-  **Emerson Aparecido Sampaio**
CPF: 275.778.628-86
Assinou como representante legal em 22 fev 2024 às 09:24:21
-  **João Carlos Dias**
CPF: 115.057.678-22
Assinou como representante legal em 22 fev 2024 às 16:31:41

Log

- 22 fev 2024, 09:19:48 Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b criou este documento número 8e2e7ca3-bdb9-4528-a3bc-7d6bf51a6b52. Data limite para assinatura do documento: 23 de março de 2024 (09:17). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 22 fev 2024, 09:19:48 Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: sani.silva@bombril.com.br para assinar como gestor, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via Sms; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Sani Araujo Silva, CPF 142.797.878-67 e Telefone celular *****9850, com hash prefixo d62931(...).
- 22 fev 2024, 09:19:48 Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: lucia.vieira@bombril.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 Lucia da Conceição Vieira Vicente e CPF 172.371.358-99.

- 22 fev 2024, 09:19:48 Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: emerson.sampaio@bombril.com.br para assinar como representante legal, 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 Emerson Aparecido Sampaio e CPF 275.778.628-86.
- 22 fev 2024, 09:19:49 Operador com email cooperativa.credito@bombril.com.br na Conta 604733ff-826c-4461-90c7-9fa07b3db09b adicionou à Lista de Assinatura: joao.dias@bombril.com.br para assinar como representante legal, 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 João Carlos Dias e CPF 115.057.678-22.
- 22 fev 2024, 09:22:08 Sani Araujo Silva assinou como gestor. Pontos de autenticação: Token via SMS *****9850, com hash prefixo d62931(...). CPF informado: 142.797.878-67. IP: 201.72.232.250. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.653431 e longitude -46.5782843. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.759.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 fev 2024, 09:24:21 Emerson Aparecido Sampaio assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail emerson.sampaio@bombril.com.br. CPF informado: 275.778.628-86. IP: 201.72.232.250. Componente de assinatura versão 1.759.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 fev 2024, 09:38:12 Lucia da Conceição Vieira Vicente assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail lucia.vieira@bombril.com.br. CPF informado: 172.371.358-99. IP: 201.72.232.250. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -23.653431 e longitude -46.5782843. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.759.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 fev 2024, 16:31:41 João Carlos Dias assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via E-mail joao.dias@bombril.com.br. CPF informado: 115.057.678-22. IP: 201.55.111.105. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -19.4759004 e longitude -44.216735. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.761.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 22 fev 2024, 16:31:42 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 8e2e7ca3-bdb9-4528-a3bc-7d6bf51a6b52.

**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 8e2e7ca3-bdb9-4528-a3bc-7d6bf51a6b52, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.